



**Écart entre le travail prescrit et le travail réel :
contribue-t-il à l'augmentation des contraintes
psychologiques et organisationnelles des salariés de la
mise en rayon des supermarchés de la région
Grenobloise ?**

Pierre-Yves Castang

► To cite this version:

Pierre-Yves Castang. Écart entre le travail prescrit et le travail réel : contribue-t-il à l'augmentation des contraintes psychologiques et organisationnelles des salariés de la mise en rayon des supermarchés de la région Grenobloise ?. Médecine humaine et pathologie. 2012. <dumas-00763188>

HAL Id: dumas-00763188

<http://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00763188>

Submitted on 10 Dec 2012

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance et mis à disposition de l'ensemble de la communauté universitaire élargie.

Il n'a pas été réévalué depuis la date de soutenance.

Il est soumis à la propriété intellectuelle de l'auteur. Ceci implique une obligation de citation et de référencement lors de l'utilisation de ce document.

D'autre part, toute contrefaçon, plagiat, reproduction illicite encourt une poursuite pénale.

Contact au SICD1 de Grenoble : thesebum@ujf-grenoble.fr

LIENS

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 122. 4

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 335.2- L 335.10

http://www.cfcopies.com/V2/leg/leg_droi.php

<http://www.culture.gouv.fr/culture/infos-pratiques/droits/protection.htm>

UNIVERSITE JOSEPH FOURIER
FACULTE DE MEDECINE DE GRENOBLE

Année : 2012

N°

**Ecart entre le travail prescrit et le travail réel :
Contribue-t-il à l'augmentation des contraintes psychologiques et
organisationnelles des salariés de la mise en rayon des
supermarchés de la région Grenobloise ?**

THESE
PRESENTEE POUR L'OBTENTION DU DOCTORAT EN MEDECINE
DIPLOME D'ETAT

Pierre-Yves CASTANG

Né le 10/03/1982

THESE SOUTENUE PUBLIQUEMENT A LA FACULTE DE MEDECINE DE GRENOBLE

Le : 5 décembre 2012

DEVANT LE JURY COMPOSE DE

Président du jury : Monsieur le Professeur Régis DE GAUDEMARIS

Membres :

Madame le Professeur Anne MAITRE

Monsieur le Professeur Thierry BOUGEROL

Madame le Docteur Sophie PIRONNEAU

Professeur des Universités - Praticien Hospitalier
2011-2012

Nom	Prénom	Intitulé de la discipline universitaire
ALBALADEJO	Pierre	Anesthésiologie-réanimation
ARVIEUX-BARTHELEMY	Catherine	Chirurgie générale
BACONNIER	Pierre	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
BAGUET	Jean-Philippe	Cardiologie
BALOSSO	Jacques	Radiothérapie
BARRET	Luc	Médecine légale et droit de la santé
BAUDAIN	Philippe	Radiologie et imagerie médicale
BEANI	Jean-Claude	Dermato-vénéréologie
BENHAMOU	Pierre Yves	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques
BERGER	François	Biologie cellulaire
BLIN	Dominique	Chirurgie thoracique et cardio-vasculaire
BOLLA	Michel	Cancérologie; radiothérapie
BONAZ	Bruno	Gastroentérologie; hépatologie; addictologie
BOSSON	Jean-Luc	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
BOUGEROL	Thierry	Psychiatrie d'adultes
BRAMBILLA	Elisabeth	Anatomie et cytologie pathologiques
BRAMBILLA	Christian	Pneumologie
BRICAULT	Ivan	Radiologie et imagerie médicale
BRICHON	Pierre-Yves	Chirurgie thoracique et cardio-vasculaire
BRIX	Muriel	Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie
CAHN	Jean-Yves	Hématologie
CARPENTIER	Françoise	Thérapeutique; médecine d'urgence
CARPENTIER	Patrick	Chirurgie vasculaire; médecine vasculaire
CESBRON	Jean-Yves	Immunologie
CHABARDES	Stephan	Neurochirurgie
CHABRE	Olivier	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques
CHAFFANJON	Philippe	Anatomie
CHAVANON	Olivier	Chirurgie thoracique et cardio-vasculaire
CHIQUET	Christophe	Ophtalmologie
CHIROSSSEL	Jean-Paul	Anatomie
CINQUIN	Philippe	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
COHEN	Olivier	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
COUTURIER	Pascal	Gériatrie et biologie du vieillissement
CRACOWSKI	Jean-Luc	Pharmacologie fondamentale; pharmacologie clinique

DE GAUDENARIS	Régis	Médecine et santé au travail
DERILLON	Thierry	Pédiatrie
DEMATTEIS	Maurice	Addictologie
DEMONGEOT	Jacques	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
DESCOTES	Jean-Luc	Urologie
ESTEVE	François	Biophysique et médecine nucléaire
FAGRET	Daniel	Biophysique et médecine nucléaire
FAUCHERON	Jean-Luc	Chirurgie générale
FERRETTI	Gilbert	Radiologie et imagerie médicale
FEUZASTEIN	Claude	Physiologie
FONTAINE	Eric	Nutrition
FRANCOIS	Patrice	Epidémiologie, économie de la santé et prévention
GARDEAN	Frédéric	Hématologie, transfusion
GAUDIN	Philippe	Rhumatologie
GAVERZI	Gaston	Gériatrie et biologie du vieillissement
GAY	Emmanuel	Neurochirurgie
GRIFFET	Jacques	Chirurgie infantile
HALIMI	Georges	Nutrition
HOMMEL	Marc	Neurologie
JOUK	Pierre-Simon	Génétique
JUVIN	Robert	Rhumatologie
KAHANE	Philippe	Physiologie
KRACK	Paul	Neurologie
KRAINIK	Alexandre	Radiologie et imagerie médicale
LANTUEJOL	Sylvie	Anatomie et cytologie pathologiques
LEBAS	Jean-François	Biophysique et médecine nucléaire
LEBEAU	Jacques	Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie
LECOCIA	Marie-Thérèse	Dermato-vénéréologie
LENOUX	Dominique	Génétique
LENOY	Vincent	Gastroentérologie, hépatologie, addictologie
LETOURNON	Christian	Chirurgie générale
LEVY	Patrick	Physiologie
LUNARDI	Jodl	Biochimie et biologie moléculaire
MACHÉCOURT	Jacques	Cardiologie
MAGNE	Jean-Luc	Chirurgie vasculaire
MAITRE	Anne	Médecine et santé au travail
MAURIN	Max	Bactériologie-virologie
MERLOZ	Philippe	Chirurgie orthopédique et traumatologique

MORAND	Patrice	Bactériologie-virologie
MORO-SIBILOT	Denis	Pneumologie
MOUSSEAU	Mireille	Cancérologie
MOUTET	François	Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique; brûlogie
PALOMBI	Olivier	Anatomie
PASSAGIA	Jean-Guy	Anatomie
PAYEN DE LA GARANDERIE	Jean-François	Anesthésiologie-réanimation
PELLOUX	Hervé	Parasitologie et mycologie
PEPIN	Jean-Louis	Physiologie
PERENNOU	Dominique	Médecine physique et de réadaptation
PERNOD	Gilles	Médecine vasculaire
PIOLAT	Christian	Chirurgie infantile
PISON	Christophe	Pneumologie
PLANTAZ	Dominique	Pédiatrie
POLACK	Benoît	Hématologie
PONS	Jean-Claude	Gynécologie-obstétrique
RAMBEAUD	Jean-Jacques	Urologie
REYT	Emile	Oto-rhino-laryngologie
RIGHINI	Christian	Oto-rhino-laryngologie
ROMANET	Jean-Paul	Ophtalmologie
SARAGAGLIA	Dominique	Chirurgie orthopédique et traumatologique
SCHMERBER	Sébastien	Oto-rhino-laryngologie
SELE	Bernard	Biologie et médecine du développement et de la reproduction
SERGENT	Fabrice	Gynécologie-obstétrique
SESSA	Carmine	Chirurgie vasculaire
STAHL	Jean-Paul	Maladies infectieuses; maladies tropicales
STANKE	Françoise	Pharmacologie fondamentale
TIMSIT	Jean-François	Réanimation
TONEITI	Jérôme	Chirurgie orthopédique et traumatologique
TOUSSAINT	Bertrand	Biochimie et biologie moléculaire
VANZETTO	Gérald	Cardiologie
VUILLEZ	Jean-Philippe	Biophysique et médecine nucléaire
WEIL	Georges	Epidémiologie, économie de la santé et prévention
ZAOUI	Philippa	Néphrologie
ZARSKI	Jean-Pierre	Gastroentérologie; hépatologie; addictologie

**Maître de Conférence des Universités - Praticien Hospitalier
2011-2012**

Nom	Prénom	Intitulé de la discipline universitaire
BONNETERRE	Vincent	Médecine et santé au travail
BOTTARI	Serga	Biologie cellulaire
BOUTONNAT	Jean	Cytologie et histologie
BRENIER-PINCHART	Maria-Pierre	Parasitologie et mycologie
BRIOT	Raphaël	Thérapeutique; médecine d'urgence
CALLANAN-WILSON	Mary	Nématologie; transfusion
CROIZE	Jacques	Bactériologie-virologie
DERANGANT	Colin	Physiologie
DETANTE	Olivier	Neurologie
DUMESTRE-PERARD	Chantal	Immunologie
EYSERICH	Mélène	Médecine légale et droit de la santé
FAURE	Julien	Biochimie et biologie moléculaire
GILLOIS	Pierre	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
GRAND	Sylvia	Radiologie et imagerie médicale
HENNEBIOQ	Sylviane	Biologie et médecine du développement et de la reproduction
HOFFMANN	Pascale	Gynécologie-obstétrique
LABAREKE	José	Epidémiologie, économie de la santé et prévention
LAPORTE	François	Biochimie et biologie moléculaire
LARDY	Bernard	Biochimie et biologie moléculaire
LARRAT	Sylvia	Bactériologie-virologie
LAUNOIS-ROLLINAT	Sandrine	Physiologie
MALLARET	Maria-Reine	Epidémiologie, économie de la santé et prévention
MAUBON	Danièle	Parasitologie et mycologie
MC LEER (FLOREN)	Anne	Cytologie et histologie
MOREAU-CAUDRY	Alexandre	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
MOUCHET	Patrick	Physiologie

PACLET	Marie-Hélène	Biochimie et biologie moléculaire
PASQUIER	Dominique	Anatomie et cytologie pathologiques
PAYSANT	François	Médecine légale et droit de la santé
PELLETIER	Laurent	Biologie cellulaire
RAY	Pierre	Génétique
RIALLE	Vincent	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
SATRE	Véronique	Génétique
STASIA	Marie-Josée	Biochimie et biologie moléculaire
TAMISIER	Renaud	Physiologie

REMERCIEMENTS

A

Monsieur le Professeur Régis De Gaudemaris, qui me fait l'honneur de présider ce jury de thèse. Il m'a accueilli avec beaucoup de bienveillance et a su me faire bénéficier de ses connaissances et de son enseignement.

Madame le Docteur Sophie Pironneau, directrice de thèse, pour avoir accepté d'encadrer ce travail, pour sa disponibilité, son oreille attentive et ses conseils précieux.

Madame le Professeur Anne Maître, vous me faites l'honneur de participer à ce jury et je vous en remercie.

Monsieur le professeur Thierry Bougerol, je vous remercie de me faire l'honneur de participer au jugement de ce travail.

A

Emilie, encore merci pour ton soutien et tes encouragements. Mes parents et toute ma famille et belle famille qui m'ont toujours soutenu. Je vous dédie ce travail en témoignage de ma profonde reconnaissance.

Tous les médecins du service MT2I, pour les discussions ouvertes que nous avons eues et qui m'ont permis de réaliser ce travail dans un climat très favorable.

A l'ensemble des médecins qui m'ont encadré et aidé à me construire tout au long de mon internat (Vincent, Cyril, Eric, Alain, Marie, Malika, Marie-Jeanne, Chantal, Corinne, Laurence, Martine, Marie-Christine ...).

A Franck et Anne-Laure pour leur disponibilité et leur aide précieuse.

Ainsi que toutes les équipes de MT2I, du RCH, de la MTPH, de Pneumologie, de Dermatologie, d'AST et de BD, je vous remercie pour votre collaboration.

SOMMAIRE

SOMMAIRE	11
LISTE DES ABREVIATIONS	14
1. INTRODUCTION	18
2. DEFINITIONS ET ETAT DES CONNAISSANCES	23
2.1. SUPERMARCHÉS	23
2.1.1. <i>Historique des supermarchés et évolution récente</i>	23
2.1.2. <i>Caractéristiques générales des supermarchés</i>	25
2.2. INDICATEURS DE SANTÉ ET SÉCURITÉ DES SUPERMARCHÉS	27
2.2.1. <i>Accidents du travail</i>	27
2.2.1.1. Indice de fréquence	29
2.2.1.2. Durée moyenne d'un AT	30
2.2.1.3. Nombre de journée perdue pour 1 000 salariés	30
2.2.2. <i>Maladies professionnelles</i>	31
2.3. CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DES SALARIÉS DES SUPERMARCHÉS	32
2.4. EMPLOYÉS DE LA MISE EN RAYON	36
2.4.1. <i>Définition de l'employé de la mise en rayon</i>	36
2.4.2. <i>Les dangers du métier de la mise en rayon</i>	41
2.4.3. <i>Les risques du métier de la mise en rayon</i>	44
2.5. TRAVAIL PRESCRIT	45
2.6. TRAVAIL RÉEL	47
2.7. ÉCART ENTRE LE TRAVAIL PRESCRIT ET LE TRAVAIL RÉEL	48
3. ETUDE	54
3.1. OBJECTIFS DE L'ÉTUDE	54
3.2. ÉLÉMENTS RETENUS DANS LE CADRE DE L'ÉTUDE	54
3.2.1. <i>Supermarchés</i>	54
3.2.2. <i>Population étudiée</i>	56
3.2.3. <i>Rayons étudiés</i>	59
3.3. MATÉRIELS ET MÉTHODES	60
3.3.1. <i>Autorisation des directions des magasins</i>	60
3.3.2. <i>Interview manager de la mise en rayon du secteur des produits de grande consommation</i>	60
3.3.3. <i>Etude de poste des salariés de la mise en rayon mettant en évidence l'écart entre le travail prescrit et le travail réel</i>	61
3.3.4. <i>Questionnaire utilisé dans l'étude</i>	64
3.3.4.1. Questionnaire de profil (partie 1)	65
3.3.4.2. Questionnaire dit de Karasek (partie 2)	65
3.3.4.3. Questionnaire dit de Siegrist (partie 3)	68
3.3.4.4. Mode de recueil du questionnaire	71
3.4. ANALYSE STATISTIQUE	72
4. RESULTATS	76
4.1. DESCRIPTIF DES CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉTUDE	76
4.1.1. <i>Descriptif des caractéristiques de l'échantillon : supermarchés</i>	76
4.1.2. <i>Descriptif des caractéristiques de l'échantillon : salariés</i>	77
4.1.3. <i>Descriptif des variables organisationnelles</i>	84
4.1.4. <i>Questionnaire de Karasek</i>	87
4.1.4.1. Analyse des résultats du questionnaire de Karasek	90
4.1.4.2. Analyse des résultats de karasek en fonction des caractéristiques de l'échantillon	92
4.1.4.2.1. Analyse des valeurs moyennes de demande, latitude et soutien en fonction des caractéristiques de l'échantillon	92
4.1.4.2.2. Analyse des scores de karasek en fonction des caractéristiques de l'échantillon	94
4.1.4.3. Analyse des résultats de Karasek en fonction des variables organisationnelles	94
4.1.4.3.1. Analyse des valeurs moyennes de demande, latitude et soutien en fonction des variables organisationnelles	94

4.1.4.3.2. Analyse des scores de Karasek en fonction des variables organisationnelles	97
4.1.5. <i>Questionnaire de Siegrist</i>	97
4.1.5.1. Analyse des scores du questionnaire de Siegrist	100
4.1.5.2. Analyse du ratio de Siegrist déséquilibre efforts/récompenses	101
4.1.5.2.1. Analyse du ratio de Siegrist déséquilibre efforts/récompenses en fonction des caractéristiques de l'échantillon	101
4.1.5.2.2. Analyse du ratio de Siegrist déséquilibre efforts/récompenses en fonction des variables organisationnelles	102
4.1.5.3. Analyse des résultats de surinvestissement du questionnaire de Siegrist	102
4.1.5.3.1. Analyse des résultats de surinvestissement du questionnaire de Siegrist en fonction des caractéristiques de l'échantillon	102
4.1.5.3.2. Analyse des résultats de surinvestissement du questionnaire de Siegrist en fonction des variables organisationnelles	103
4.2. DESCRIPTIF DE L'ÉCART ENTRE LE TRAVAIL PRESCRIT ET LE TRAVAIL RÉEL	103
4.2.1. <i>Descriptif de l'écart entre le travail prescrit et le travail réel en fonction des caractéristiques de l'échantillon</i>	104
4.2.2. <i>Analyse de la valeur « Consignes < 80% »</i>	112
4.2.2.1. Analyse de la valeur « Consignes < 80% » en fonction des caractéristiques de l'échantillon	112
4.2.2.2. Analyse de la valeur « Consignes < 80% » en fonction des valeurs organisationnelles	113
4.2.3. <i>Analyse de la valeur « Aléas > 15 % »</i>	114
4.2.3.1. Analyse de la valeur « aléas > 15% » en fonction des caractéristiques de l'échantillon	114
4.2.3.2. Analyse de la valeur « aléas > 15% » en fonction des variables organisationnelles	114
4.2.4. <i>Analyse des valeurs combinées de consignes et d'aléas</i>	115
4.2.4.1. Analyse des valeurs combinées de consignes et d'aléas en fonction des caractéristiques de l'échantillon	115
4.2.4.2. Analyse des valeurs combinées de consignes et d'aléas en fonction des variables organisationnelles	116
4.3. ANALYSE DES VALEURS D'ÉCART ENTRE LE TRAVAIL PRESCRIT ET LE RÉEL EN FONCTION DES CONTRAINTES PSYCHOLOGIQUES ET ORGANISATIONNELLES	118
4.3.1. <i>Analyse des valeurs d'écart entre le travail prescrit et le travail réel en fonction des valeurs moyennes de latitude décisionnelle, de demande psychologique et de soutien social de Karasek</i>	120
4.3.2. <i>Analyse des valeurs d'écart entre le travail prescrit et le réel en fonction du score de Jobstrain de karasek</i>	121
4.3.3. <i>Analyse des valeurs d'écart entre le travail prescrit et le réel en fonction du score d'Isostrain de Karsek</i>	123
4.3.4. <i>Analyse des valeurs d'écart entre le travail prescrit et le réel en fonction du ratio déséquilibre efforts/récompenses de Siegrist</i>	123
4.3.5. <i>Analyse des valeurs d'écart entre le travail prescrit et le réel en fonction du score de l'échelle de surinvestissement de Siegrist</i>	123
4.4. SYNTHÈSE DES RÉSULTATS OBTENUS	124
5. DISCUSSION	132
5.1. DISCUSSION DE LA MÉTHODE	132
5.2. DISCUSSION DES RÉSULTATS	135
5.3. DISCUSSION SUR LES PERSPECTIVES	144
6. CONCLUSION	149
ANNEXES	151
ANNEXE 1 : GRILLE D'ENTRETIEN MANAGER	152
ANNEXE 2 : FEUILLE INFORMATION QUESTIONNAIRE SALARIÉ DE LA MISE EN RAYON	156
ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE SALARIÉS DE LA DISTRIBUTION ALIMENTAIRE : PREMIÈRE PARTIE	157
ANNEXE 4 : QUESTIONNAIRE DE KARESEK (VERSION FRANCISÉE VALIDÉE)	158
ANNEXE 5 : QUESTIONNAIRE DE SIEGRIST (TRADUCTION FRANÇAISE : I. NIEDHAMMER ET AL, 2000)	159
ANNEXE 6 : GRILLE DE SYNTHÈSE D'ÉTUDE DE POSTE	161
BIBLIOGRAPHIE	162
RESUME	169
ABSTRACT	170

LISTE DES ABREVIATIONS

AFNOR : Association Française de Normalisation

AT : Accident de Travail

BLS : Bazar Libre-Service

CDD : Contrat à Durée Déterminée

CDI : Contrat à Durée Indéterminée

CISME : Centre Interservices de Santé et de Médecine du travail en Entreprise

CNAM : Conservatoire National des Arts et Métiers

CNAMTS : Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés

DHP : Droguerie Hygiène Parfumerie

DU : Document Unique

ELS : Employé Libre-Service

INSEE : Institut National de la Statistique et des études économiques

MP : Maladie Professionnelle

MT2I : Médecine du Travail Interentreprises de l'Isère

NC : Non Connu

NR : Non Renseigné

PGC : Produits de Grande Consommation

RG : Régime Général

RPS : Risques Psycho-Sociaux

SBAM : Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci

TMS : Trouble Musculo-Squelettique

INTRODUCTION

1. INTRODUCTION

Le commerce de détail non spécialisé à prédominance alimentaire est un important secteur économique, qui apparait fortement concurrentiel, employant en France plus de 600 000 salariés en 2012 [1]. Le contexte économique actuel fait apparaitre depuis quelques années un ralentissement de l'activité au niveau national. Les enseignes pour générer de nouveaux profits développent une politique d'internationalisation couplée à un remodelage de l'organisation du travail à l'échelle nationale [2].

La médecine du travail s'intéresse depuis de nombreuses années au secteur de la distribution alimentaire. Des études ont ainsi été réalisées dans ce domaine, mais l'essentiel de celles-ci portait sur les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) et était axé sur le poste de caissière. Leur priorité n'était pas axée sur le domaine des Risques Psycho-Sociaux (RPS), qui sont pourtant le deuxième problème de santé au travail déclaré derrière les TMS [3].

Les risques psychosociaux sont une composante essentielle dans la pratique du métier de médecin du travail. Tout d'abord par les conséquences délétères sur la santé comme l'état de stress aigu et chronique, le syndrome métabolique associant une hypertension artérielle, une obésité abdominale, une résistance à l'insuline et des perturbations du métabolisme des lipides sanguins. Nous pouvons citer les conséquences cardiovasculaires, où le syndrome métabolique est un facteur de risque et des atteintes coronariennes peuvent être plus fréquentes. Les troubles musculo-squelettiques sont décrits, particulièrement dus aux sollicitations biomécaniques, mais aussi au manque de soutien social ou insatisfaction au travail. Nous rapportons également les problèmes de santé mentale comme la dépression, les troubles anxieux, le suicide attribué au travail ou sur les lieux du travail qui est un

phénomène émergent préoccupant, le burn out qui est un état d'épuisement physique et mental. Ensuite, l'employeur a l'obligation d'évaluer les risques y compris psychosociaux (article L.230-2 du code du travail) pour cela, le chef d'entreprise doit pouvoir s'appuyer sur les compétences de spécialistes et notamment les médecins du travail.

C'est pourquoi, les médecins du travail du service MT2I ont souhaité réaliser une étude dans le domaine de la distribution alimentaire sur les contraintes psychologiques et organisationnelles. Le secteur de la distribution alimentaire n'étant pas épargné par la problématique des risques psychosociaux, la question concernant l'importance de l'écart entre le prescrit et le travail réel et ses éventuelles conséquences sur la santé mentales des salariés a ainsi été évoquée. Par ailleurs, dans le cadre de la surveillance médicale des salariés de la distribution alimentaire, le poste d'employé libre-service a retenu l'attention car il a été peu étudié jusqu'à présent.

Les supermarchés ont retenu notre attention pour la réalisation de notre travail. Par rapport aux hypermarchés et aux supérettes c'est dans les supermarchés que l'indice de fréquence d'accident du travail (nombre d'accidents avec arrêt pour 1000 salariés) apparaît être le plus élevé.

D'autre part, une des spécificités des salariés des supermarchés est qu'ils expriment des difficultés liées aux contraintes posturales et d'effort, plus souvent encore que ceux des hypermarchés. Après 45 ans, les salariés des supermarchés souffrent fréquemment de douleurs aux épaules, aux cervicales ou au dos qui peuvent les gêner dans leur travail. Cette spécificité ne se retrouve pas en hypermarché, structure où il semble plus difficile d'y rester avec des troubles de santé [4].

Dans notre étude, nous allons poser l'hypothèse que, lorsque l'écart entre le travail prescrit et le travail réel est important, cette situation peut être vécue comme source de contraintes psychologiques et organisationnelles par les salariés de la mise en rayon des supermarchés de la région Grenobloise.

En première partie nous ferons un rappel sur les définitions et sur l'état des connaissances.

En seconde partie nous mettrons à jour la méthodologie de l'étude.

En troisième partie, nous présenterons les résultats de l'étude avec la description générale de l'échantillon, de l'écart entre le prescrit et le réel du travail, du questionnaire utilisé dans l'étude. Nous analyserons par la suite l'écart entre le travail prescrit et le travail comparé aux contraintes psychologiques et organisationnelles.

En quatrième partie, nous discuterons la méthodologie utilisée. Nous discuterons également les résultats obtenus et nous nous référencerons à une étude détaillée de la littérature et pour terminer nous évoquerons les perspectives de ce travail.

En dernière partie nous conclurons l'étude.

DEFINITIONS ET ETAT DES CONNAISSANCES

2. DEFINITIONS ET ETAT DES CONNAISSANCES

2.1. Supermarchés

2.1.1. Historique des supermarchés et évolution récente

Les supermarchés ont été créés aux Etats-Unis dans les années 1920 alors qu'en France leur création est plus récente et date de 1957. La distribution alimentaire a révolutionné la façon de consommer de la population, avec comme caractéristiques d'avoir une présentation sobre du magasin et des rayonnages, des prix de 20 à 50% plus bas que les épiceries traditionnelles et d'être implanté en périphérie des villes.

Le secteur de la grande distribution a connu une croissance forte pendant près d'un demi-siècle avant de connaître une période marquée par la concentration des enseignes, puis plus récemment en s'ouvrant à de nouveaux marchés.

En France, les enseignes de supermarchés peuvent être intégrés à de grands groupes familiaux de la distribution alimentaire comme Auchan, Carrefour, Casino. D'autres supermarchés sont indépendants et appartiennent à un réseau de centrales d'achats (Super U, Intermarché, Leclerc). Le contexte en France est particulier puisqu'il regroupe une concentration de point de vente de tous formats plus élevée que dans nul autre pays.

Plusieurs événements depuis une dizaine d'années ont amené les enseignes du secteur à évoluer. Parmi ces faits marquants, le hard discount, créé en Allemagne il y a une trentaine d'années, a révolutionné la grande distribution agroalimentaire, le contexte économique est difficile avec une faible évolution voir une diminution de la consommation des ménages, un emploi du secteur qui décroît avec une perte d'environ 3 000 salariés entre 2008 et 2009, et un chiffre d'affaire diminué de 2,7% entre 2007 et 2009.

Tableau 2.1 : Evolution des ventes en volume au prix de l'année précédente.

Année	2006	2007	2008	2009	2010
Grandes surfaces d'alimentation générale	0,5%	2,4%	-0,5%	-0,9%	-0,2%

Source : Insee

Bien que les groupements français réalisent aujourd'hui une partie non négligeable de leur chiffre d'affaire à l'étranger, la France demeure le bastion au sein duquel il importe symboliquement le plus d'accroître la rentabilité des entreprises.

La concurrence que se livrent les entreprises de la distribution alimentaire poussent les entreprises à des changements leur permettant de réduire les coûts ou de mieux servir les clients, le but étant d'acquiescer un avantage comparatif par rapport aux autres enseignes [5].

Les grandes surfaces alimentaires françaises ont mis en œuvre de nouvelles stratégies et une véritable remise en question a eu lieu à plusieurs niveaux. C'est pourquoi l'organisation du travail a été modifiée ces dernières années, notamment par la recherche d'une utilisation plus rationnelle des salariés. Auparavant, chaque point de vente possédait une certaine liberté dans son organisation de travail, les directions nationales des enseignes du secteur ont cherché dès lors à unifier la gestion de leurs établissements.

C'est alors que le modèle productif d'origine industrielle en Lean production [6, 7] (flux tendus, juste à temps) a été adapté pour les besoins au secteur des services, et s'est progressivement imposé au secteur de la distribution alimentaire [8].

Les différents formats de magasins à dominante alimentaire ont ainsi été amenés à évoluer pour conserver leurs parts de marché : Ces changements touchent l'organisation spatiale des lieux, le mobilier, les outils, les équipements, les rénovations des surfaces de vente, les changements technologiques (commandes

sur internet, caisses automatiques), l'adaptation aux besoins de la clientèle (zone urbaine, fidélisation du client). De plus, on remarque le développement d'une concurrence encore plus forte basée sur la problématique des prix (problématique récente vis-à-vis des fournisseurs). Toutes ces évolutions ne sont pas sans conséquences sur les conditions de travail et la santé des salariés de la grande distribution.

L'application du modèle fondé sur une organisation en flux tendu (lean production) a engendré pour les établissements [9]:

- une réduction de la masse salariale obtenue par une réduction des effectifs, un recours au temps partiel et à un recours à une main d'œuvre de moins en moins qualifiée.
- l'instauration d'une polyvalence, d'une flexibilité et d'une poly fonctionnalité accrues respectivement chez les employés, les chefs de rayons et les directeurs.
- une intensification du travail des salariés imposée par un cumul de contraintes logistiques et commerciales (contrainte du « client roi », nouvel outil managérial maintenant la tension du travail) et qui s'ajoutent aux fortes contraintes quasi industrielles préexistantes (éclairage artificiel, port de charges lourdes et gestes répétitifs).
- la mise en place de nouvelles pratiques managériales, s'appuyant sur l'assignation d'objectifs individuels et collectifs et visant à l'intensification du travail.

Nous allons nous intéresser et décrire les caractéristiques générales des supermarchés dans la partie suivante.

2.1.2. Caractéristiques générales des supermarchés

Selon la définition de l'Insee, un supermarché est un établissement de vente au détail en libre-service réalisant plus des deux tiers de son chiffre d'affaires en

alimentation et dont la surface de vente est comprise entre 400 m² et 2500m². Ils offrent un assortiment de 3000 à 5000 références.

Le nombre de supermarchés est de 5381 en France en 2010 et nous notons une stabilité du nombre de structure, avec tout de même une légère baisse pour l'année 2010. Le secteur apparaît féminisé, avec 66% de femmes parmi les salariés des supermarchés, contre 59% dans les hypermarchés, données provenant du dispositif Evrest.

Il y a peu d'évolution depuis 2005 concernant la surface moyenne de ces structures qui restent stables, tant au niveau de la taille qu'au niveau des salariés.

Tableau 2.2 : Caractéristiques des supermarchés en France

	2006	2007	2008	2009	2010
Nombre	5525	5501	5478	5437	5381
Création	65	58	57	66	63
Surface de vente moyenne	1245	1246	1271	1284	1288
Nombre moyen d'employés par magasin	29	29	29	29	29
Nombre moyen de caisse	7	7	7	7	7

Source : Observatoire prospectif du commerce, données 2010

Une évaluation des pratiques pour l'obtention de la certification est mise en place depuis quelques années tant au niveau des structures que des salariés. Les supermarchés sont évalués selon la méthode du client-mystère. Son principe correspond à la venue d'une personne inconnue du personnel, dont le rôle est de noter l'approvisionnement des rayons, la propreté, la tenue des employés, leur qualité de service.

La pratique d'entretiens individuels d'évaluation a lieu annuellement pour les employés avec leur chef de rayon et leur chef de département. Ce type d'entretien a pour but d'établir une notation en prenant en compte le résultat du rayon. Ces évaluations établies sur un jugement des compétences, permet de réintroduire les objectifs, voir d'aboutir au versement d'une prime de participation [10].

Les supermarchés ont une réglementation stricte à appliquer, nous pouvons citer les normes AFNOR applicables dans les supermarchés [11].

- La norme NF X35-103 d'octobre 1990 concernant l'ergonomie, les principes d'ergonomie visuelle applicables à l'éclairage des lieux de travail.
- La norme X35-109 d'avril 1989 sur l'ergonomie, les limites acceptables de port manuel de charges par une personne.
- La norme NF X35-104 d'avril 1983 pour les postures et dimensions pour l'homme au travail sur machines et appareils.
- La norme X35-002 de juillet 1982 sur les modèles anthropomorphiques de la population masculine et féminine.

La prochaine partie abordée va s'intéresser au domaine des indicateurs de santé et de sécurité.

2.2. Indicateurs de santé et sécurité des supermarchés

2.2.1. Accidents du travail

La définition de l'accident de travail (AT) est donnée par l'article L411-1 du code de la sécurité sociale. Est considéré comme accident de travail, quelle qu'en soit la cause, l'accident survenu par le fait ou à l'occasion du travail à toute personne salariée ou non, travaillant à quelque titre ou en quelque lieu que ce soit, pour un ou

plusieurs employeurs ou chefs d'entreprises. Les accidents du travail constituent un indicateur couramment utilisé par les acteurs de prévention.

Le nombre d'accidents du travail avec arrêt s'élève en France à 658 000 en 2010 en augmentation de 1,1% par rapport à l'année précédente [12] :

- 113 000 concernant le secteur de la distribution, en augmentation de 0,5%,
- 14 004 accidents du travail dans les supermarchés, en hausse de 0,8%.

Les facteurs incriminés sont nombreux, notamment les problèmes d'organisation, la charge physique importante, la répétitivité des tâches, la pression temporelle.

Devant cette situation, la branche accident du travail et maladie professionnelle de la sécurité sociale s'est engagée auprès des enseignes de la distribution pour une prise en charges des risques professionnels le plus en amont possible.

Une élaboration d'une stratégie sur des thèmes simples et coordonnés a été mise en place, avec l'obtention d'engagements nationaux des enseignes centralisées par les correspondants d'enseigne. Une évaluation de ces engagements sur le terrain a permis d'améliorer la prévention des risques liés aux manutentions lors de la mise en rayon [13, 14].

Les principaux éléments matériels en cause pour les supermarchés concernant les accidents de travail sont :

- 34 % concerne les manipulations et manutentions manuelles, 24% les chutes et glissades de plain-pied, 9% les Outils à main, 9% les Manutentions mécaniques.
- La main est la partie du corps la plus atteinte dans les accidents du travail avec 26 % des cas.

- En ce qui concerne la nature des lésions, les douleurs dorsales et les lumbagos représentent 29 % des cas d'accident du travail.

2.2.1.1. Indice de fréquence

L'indice de fréquence des accidents de travail se calcule par la fréquence des accidents de travail pour 1000 salariés. Dans le secteur de la distribution alimentaire ce taux apparaît très élevé, les supermarchés ont un indice de fréquence de 63, indice plus élevé par rapport aux superettes (41, donnée 2009) et aux hypermarchés (57,5). A noter, la moyenne de cet indice de fréquence pour les salariés du régime général (RG) est de 36.

La situation apparaît inquiétante car elle évolue peu là où, l'indice de fréquence des accidents du travail de l'ensemble des professions du régime général (RG) a baissé de 36% en quinze ans.

Tableau 2.3 : Indice de fréquence accident du travail du secteur de la distribution alimentaire

Indice de fréquence	2006	2007	2008	2009	2010
Hypermarchés	61	63	62	57	57,5
supermarchés	68	68	64	62	63
Superettes	39	38	34	41	NC

Source : Cnamts, novembre 2011

On constate une très légère baisse de ces indices de fréquence en 2009 pour les supermarchés, mais ils restent toujours largement supérieurs à la moyenne du RG.

2.2.1.2. Durée moyenne d'un AT

Si le nombre d'AT est plutôt en baisse, on note une augmentation très importante des journées d'arrêt de travail consécutives à un AT.

Sur la durée moyenne d'un arrêt pour AT, les supermarchés ont le chiffre de durée moyenne d'un AT qui augmente le plus, de 2005 à 2009, avec 13 jours de plus par AT (10 pour les hypermarchés et 11 pour les superettes) [15].

Tableau 2.4 : Durée moyenne d'un arrêt du travail pour AT

Durée moyenne d'un AT	2005	2006	2007	2008	2009
Hypermarchés	42	45	44	47	52
Supermarchés	43	46	48	54	56
Superettes	48	58	55	58	59

Source : Cnamts, Octobre 2010

2.2.1.3. Nombre de journée perdue pour 1 000 salariés

Les supermarchés ont un chiffre de journée perdue pour 1000 salariés beaucoup plus élevé que les deux autres structures que sont les hypermarchés et les superettes.

Tableau 2.5 : Journées perdues/1000 salariés

Journées perdues/1000 salariés	2005	2006	2007	2008	2009
Hypermarchés	2313	2711	2750	2933	2957
Supermarchés	2857	3143	3292	3456	3451
Superettes	1888	2240	2090	2004	2432

Source : Cram, Octobre 2010

2.2.2. Maladies professionnelles

Selon l'article L. 461-1 du Code de la Sécurité Sociale, est présumée d'origine professionnelle toute maladie désignée dans un tableau de maladies professionnelles et contractée dans les conditions mentionnées à ce tableau. Une maladie est professionnelle si elle est la conséquence directe de l'exposition d'un travailleur à un risque physique, chimique, biologique ou résulte des conditions dans lesquelles il exerce son activité professionnelle [16].

Le chiffre de maladies professionnelles (MP) et des nouvelles incapacités permanentes du secteur, augmentent de façon continue depuis 2004. Nous notons donc, une croissance régulière du nombre des maladies professionnelles déclarées [17].

Tableau 2.6 : Dénombrements des maladies professionnelles du secteur de la distribution alimentaire

	2006	2007	2008	2009	2010
MP secteur distribution					
alimentaire	6190	7317	8524	9923	10 379
Hypermarché	857	984	1282	1510	1600
Supermarché	770	921	1196	1415	1591

Source : CNAMTS, novembre 2011

Le tableau de maladies professionnelles n°57 (affections péri-articulaires) continue de représenter, tant en syndromes qu'en victimes, un peu moins de 95% des nouveaux cas de maladies professionnelles pris en charge en 2010.

Il est noté une augmentation très importante du nombre de MP et notamment des affections péri articulaires dans les hypermarchés et les supermarchés.

En 2009, il est dénombré 1350 MP tableau 57 en supermarchés. En 2006, il était dénombré pour l'ensemble des structures, 1600 MP tableau 57, ce qui fait une augmentation de plus de 75% entre 2009 et 2006. Il est comptabilisé en 2009, 479 MP tableau 57 avec incapacité permanente dans les supermarchés.

Tant au niveau des AT avec arrêt qu'au niveau des MP, la manutention et la manipulation manuelle des charges sont des opérations présentant des risques importants pour l'intégrité physique ou pour la santé des salariés.

2.3. Caractéristiques générales des salariés des supermarchés

Les différents acteurs travaillant dans les points de vente sont les membres de la direction, les chefs de rayon, les employés libre-service et les caissiers.

Les effectifs des supermarchés en France sont particulièrement élevés et nous dénombrons 222 564 employés pour l'année 2010. Les salariés sont en effectifs plus importants dans les hypermarchés avec 268 686 employés.

Tableau 2.7 : nombre de salariés de la distribution alimentaire en France

Années/ Structures	2006	2007	2008	2009	2010
Hypermarchés	257 290	267 012	268 753	266 764	268 686
supermarchés	217 627	222 096	227 346	224 709	222 564
Superettes	23 458	23 034	23 645	25 675	NC

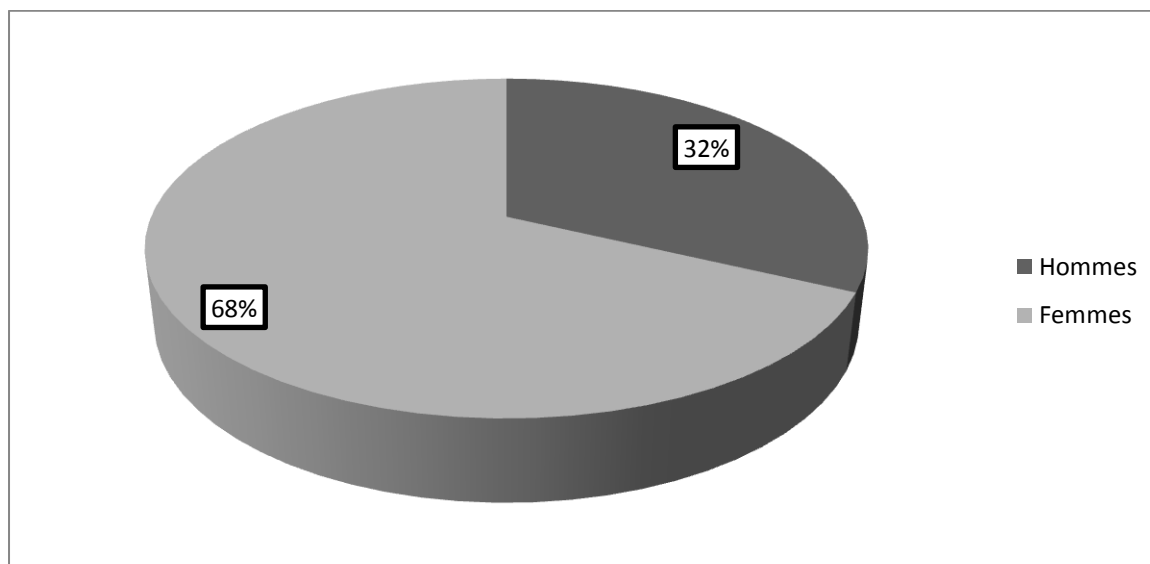
Source: CNAMTS, novembre 2011

Le « salarié type » du secteur pour l'année 2009 est une femme, approchant la quarantaine, pas ou faiblement diplômée et occupant un poste faiblement qualifié [18].

Les principales caractéristiques des salariés de la grande distribution portent sur le sexe (les emplois sont très féminisés avec plus de 60% de femmes, voire 66% pour les supermarchés), les faibles niveaux de qualification et de rémunération et une certaine précarité (temps partiel pour 32% des effectifs, moyenne nationale 17,6%).

L'âge moyen des salariés est de 37,8 ans, avec une ancienneté de 8,9 ans et 89% sont en Contrat à Durée Indéterminée (CDI).

Graphique 2.1 : répartition selon le sexe de l'effectif des supermarchés



Source: observatoire du commerce, rapport de branche 2010

Le travail des salariés de la grande distribution se caractérise par des horaires décalés ou irréguliers, des contraintes physiques, mais aussi peu de marges de manœuvre dans l'organisation et un travail jugé peu enrichissant.

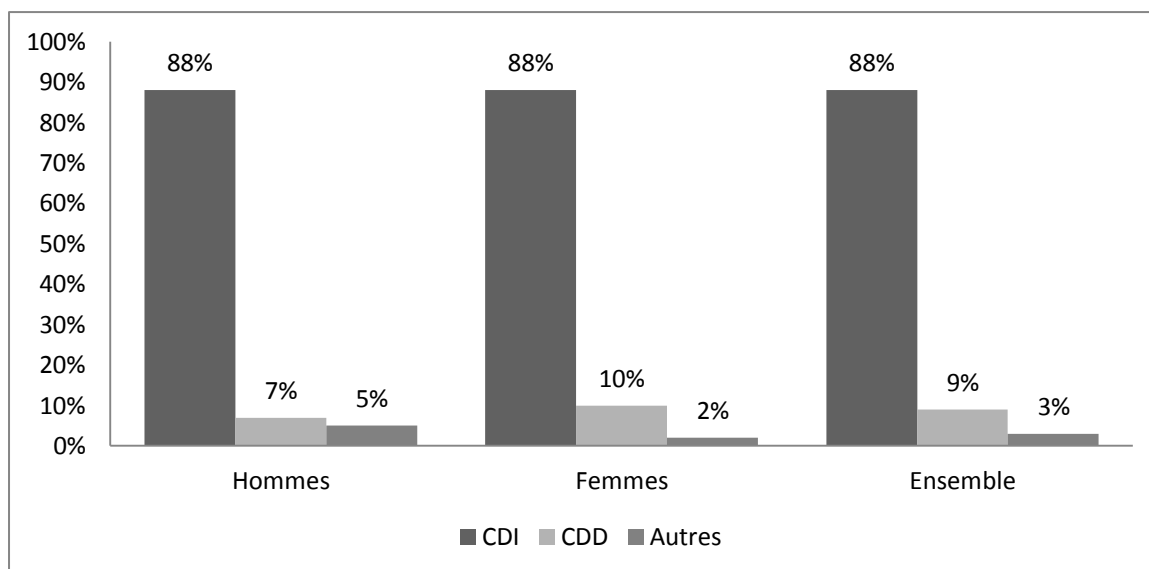
Tableau 2.8 : Caractéristiques des horaires de travail des salariés de la grande distribution

	Hypermarchés (n=639)	Supermarchés (n=450)	Evrest (n=22928)
Travail en horaires décalés	48%	44%	27%
Horaires irréguliers ou alternés	44%	45%	27%
Ne travail pas en journée normale	36%	30%	22%
Coupure de plus de 2 heures	18%	45%	16%
Travail de nuit (0h-5h)	10%	3%	12%

Source: Evrest, échantillon national, 2008-2009

Les femmes sont plus en contrat à temps partiel que les hommes et 88% des salariés sont en contrat à durée indéterminée (CDI), mais les femmes sont plus en contrat à durée déterminée (CDD) que les hommes.

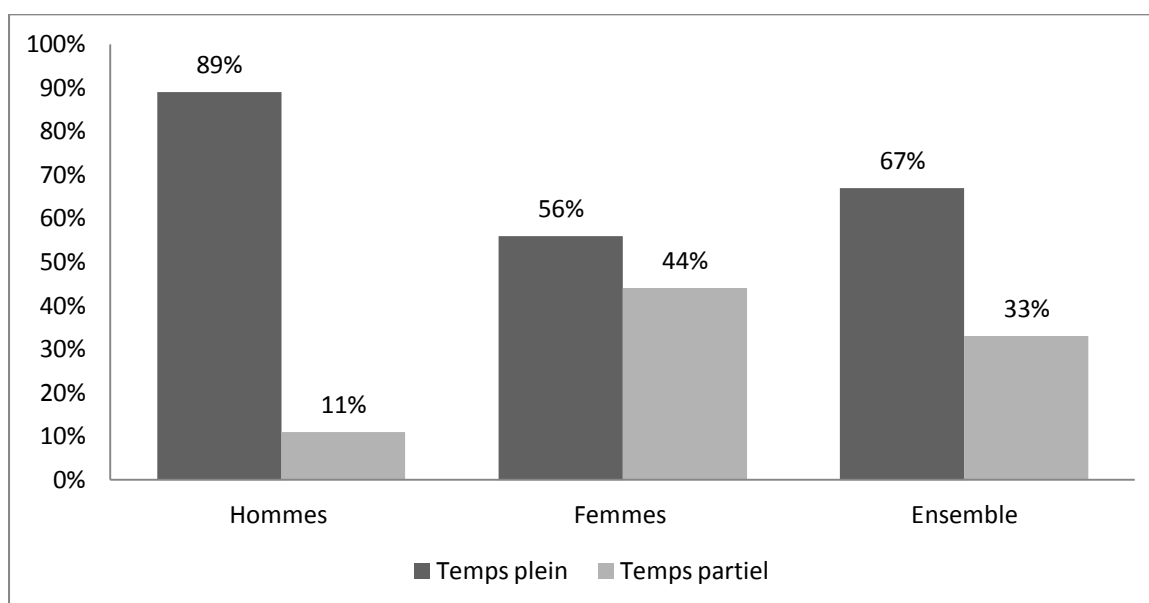
Graphique 2.2 : Détail de la répartition des contrats des salariés des supermarchés



Source: observatoire du commerce, rapport de branche 2010

Les femmes exerçant leur activité professionnelles dans un supermarché sont plus à temps partiel que les hommes.

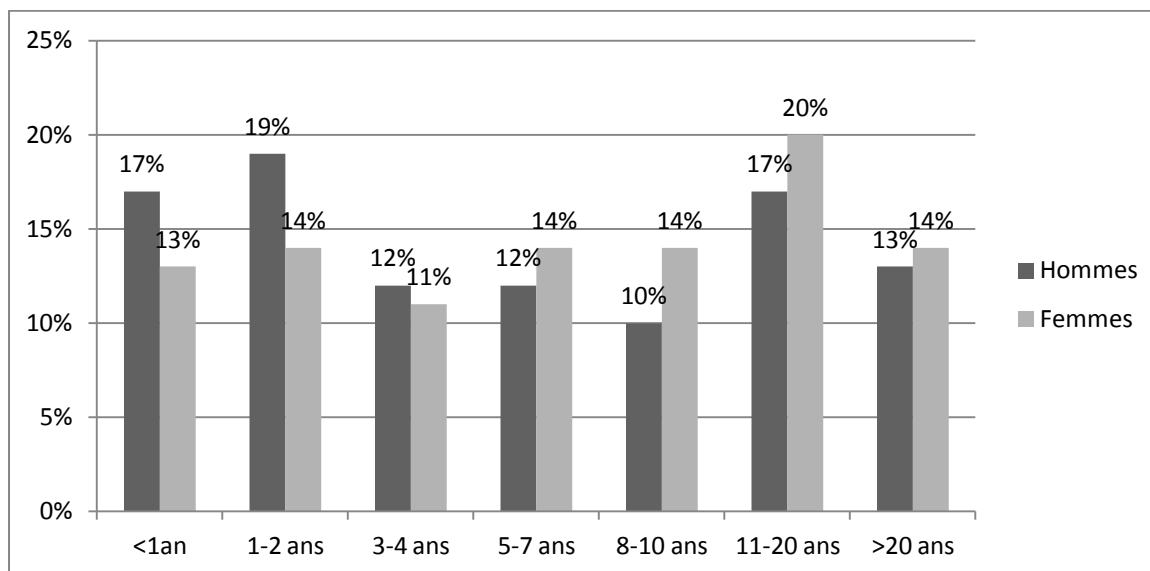
Graphique 2.3 : Durée du travail dans les supermarchés



Source : observatoire du commerce, rapport de branche 2010

L'ancienneté des salariés des supermarchés est de 8,6 ans en 2010. Elle est de 10,8 ans dans les hypermarchés.

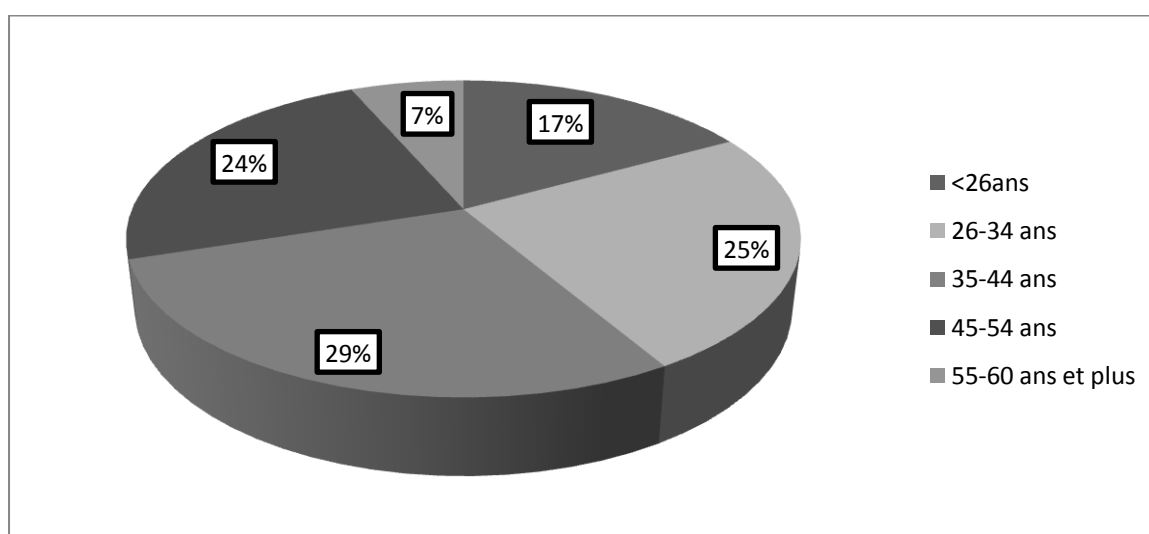
Graphique 2.4 : Répartition de l'ancienneté des salariés des supermarchés par sexe



Source : observatoire du commerce, rapport de branche 2010

L'âge moyen des salariés de la branche est de 37,8 ans en 2009 et 42% ont moins de 35 ans. Les moins de 21 ans seraient peu représentés, parmi les moins de 26 ans 8 salariés sur 10 auraient entre 21 et 25 ans.

Graphique 2.5 : âge des salariés des supermarchés



Source : observatoire du commerce, rapport de branche 2010

Pour les mouvements du personnel, les motifs des départs sont essentiellement des fins de CDD, puis suivi des démissions.

Tableau 2.9 : Détail des départs selon le motif dans les supermarchés

Cause de fin de CDD	64%
Démissions	14%
Licenciements dont économiques	8%
Départs en retraite ou préretraites	1%
Fin période d'essai	7%
Fin autres contrats	2%
Ruptures conventionnelles	1%
Autres	3%

Source: observatoire du commerce, rapport de branche 2010

Une précision à apporter est que la majorité des entrées en CDD sont des CDD de remplacements pour 74% contre 26% en CDD de surcroît d'activité.

2.4. Employés de la mise en rayon

2.4.1. Définition de l'employé de la mise en rayon

L'étude s'intéresse aux salariés de la grande distribution occupant le poste d'employé de libre-service (ELS). Il assure l'étiquetage et le balisage des produits destinés à la vente, la manutention, la mise en rayon sous la responsabilité du chef de rayon et cette activité se fait en partie en contact avec le public [19].

Ce métier est le maillon clé du dispositif de vente des grandes surfaces, avec une multiplicité de tâches qui font appel à des qualités tant physiques que psychiques. Il est situé à la base dans la hiérarchie de la grande distribution et n'est généralement pas une vocation, d'autant qu'il est le moins bien rémunéré: le Smic est la référence.

La majorité des ELS travaille entre six heures et midi, d'autres équipes travaillent sur les plages 9h-15h ou 15h-21h.

Les tâches sont nombreuses, chacune peut être accomplie de multiples façons selon les équipements utilisés, le personnel disponible, les caractéristiques et les quantités des produits reçus et l'affluence de la clientèle.

Nous pouvons relever que la manutention manuelle est la principale activité de l'ELS et elle correspond à toute opération de transport ou de soutien d'une charge, dont le levage, la pose, la traction, le port ou le déplacement, qui exige l'effort physique d'un ou de plusieurs travailleurs [20].

L'employé libre-service assure par ailleurs l'étiquetage et le balisage des produits destinés à la vente, la manutention, la mise en rayon sous la responsabilité du chef de rayon. Ce travail se fait en partie en contact avec le public. Il doit remplir, nettoyer, ranger les rayons. Il doit également passer des commandes à partir d'un cadencier, participer à l'inventaire, la réception et la vérification des marchandises [21, 22].



Passage de commande avec un cadencier

Des exigences particulières sont nécessaires, comme s'avoir s'organiser, supporter le travail au froid dans certains rayons, connaître et respecter les règles d'hygiène concernant la manipulation des produits alimentaires, connaître et respecter les règles de stockage et de manutention des produits, avoir un bon contact avec la clientèle.

Il est nécessaire d'utiliser des machines, des outils, des roll-containers, des transpalettes à main ou électriques, des chariots automoteurs, des caddies, des diables, des tables de mise en rayon, des étiqueteuses, des cutters et des produits d'entretien courant.



Table de mise en rayon



Transpalette électrique

Par ailleurs, un contact va s'établir avec la clientèle, ce qui fait que le salarié n'est jamais un travailleur isolé avec l'utilisation face au client de la formule « sourire, bonjour, au revoir, merci (SBAM). Ce métier laisse par ailleurs une certaine autonomie à l'opérateur, lorsqu'il passe lui-même les commandes, organise le rayon (manipulation des produits, réapprovisionnement, jeter les denrées périmées).

Il n'y a pas ou peu de formation requise pour exercer la profession d'ELS. L'accès se fait souvent avec un niveau BEPC ou CAP secteur commerce. Ils sont placés sous le contrôle direct de leur chef de rayon.

Dans cette situation, l'apprentissage du métier se fait de manière parcellisée, au travers de la description que fait le chef de rayon des tâches à effectuer : prendre une palette en réserve et l'amener sur la surface de vente, déplacer des articles d'une gondole à une autre, remplir un rayonnage vide avec le contenu de cartons désignés.

Pendant quelques jours, puis de manière épisodique le chef reste au côté de l'employé, participe à ses tâches courantes et délivre des conseils. L'évolution de

carrière apparaît très limitée, les postes possibles sont chef de rayon, chef de département, voir gérant de supérette.

Un cadre législatif et réglementaire encadre le métier d'employé libre-service [23] :

- arrêté du 4 Novembre 2009 relatif au titre professionnel d'employé commercial en magasin portant modification de l'arrêté du 6 Août 2004 relatif au titre professionnel d'agent technique des ventes en magasin.
- Arrêté du 24 Juillet 1995 relatif aux prescriptions minimales de sécurité et de santé concernant la manutention manuelle des charges.
- L'article R.4541-11 du code du travail prévoit que le médecin du travail conseillant l'employeur lors de l'évaluation des risques et de l'organisation des postes de travail peut s'appuyer sur l'arrêté du 15 Juin 1993. Cet arrêté détermine les recommandations que doivent observer les médecins du travail en matière d'évaluation des risques et d'organisation des postes de travail concernant le recours à la manutention manuelle des charges.

En 2009, 8% des salariés de la branche sont des travailleurs de nuit au sens de la réglementation actuelle, c'est-à-dire au moins deux fois par semaine pendant 3 heures de 21h à 6h ou 270 heures dans cette même plage sur douze mois consécutifs.

Le travail du dimanche matin concerne essentiellement les salariés des supermarchés. 8,7% des salariés de la grande distribution sont concernés par un travail régulier le dimanche matin [24]. Le travail du dimanche fait appel essentiellement aux étudiants.

Le travail dans la grande distribution obéit à des contraintes marchandes et industrielles. Les salariés sont soumis à une standardisation des objectifs privilégiant l'assignation d'objectifs individuels et collectifs via un mixte d'autocontrôle et de contraintes psychologiques, la salarié a ainsi peu de marge de manœuvre [25].

2.4.2. Les dangers du métier de la mise en rayon

Les dangers du métier sont d'abord les accidents du travail : blessure par outil tranchant (cutter), contusion par chute de charge, lumbago dû à la manutention, écrasement par chariot, chute de plain-pied sur un sol glissant, humide ou usagé, chute d'escabeau.



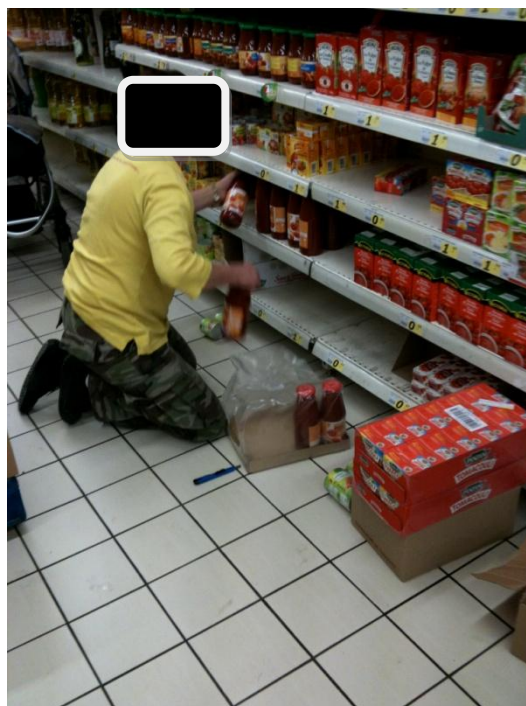
Utilisation d'un marchepied



Utilisation d'un escabeau

Des dangers sont également présents au niveau des ambiances et contraintes physiques de travail :

- travail au froid pour les produits frais et surgelés,
- variation de température entre le magasin et les réserves,
- bruit de fond, bruit des animations,
- lumière artificielle permanente,
- éclairage insuffisant des réserves, éclairage intense du magasin,
- manutention de charges pour le réassortiment, efforts de poussée ou de traction,
- travail accroupi ou en extension forcée avec contraintes posturales pour le remplissage des rayons du bas et du haut, postures contraignantes, travail en hauteur,
- gestes répétitifs à cadence soutenue.



Posture contraignante du métier de mise en rayon



Travail en hauteur

Dangers des agents chimiques : produits d'entretien courant

Dangers des contraintes organisationnelles et relationnelles

- vigilance pour le suivi des produits
- travail sous contrainte de temps
- pression de la hiérarchie
- réponse à la clientèle
- travail en horaires variables avec des amplitudes pouvant dépasser 12 heures, travail en horaires alternés. Temps partiel imposé, coupure de travail > 3H, repos < 48 H consécutives par semaine, travail de nuit.
- travail le samedi, parfois le dimanche et les jours fériés.

Même si la surcharge mentale, le stress, les dysfonctionnements organisationnels, l'insuffisance de formation et la banalisation des horaires atypiques sont également largement évoqués, nous pouvons malgré tout remarquer que 80% des salariés se disent satisfaits de leur travail.

2.4.3. Les risques du métier de la mise en rayon

Les risques pour la santé sont nombreux :

- Maladies professionnelles : tableau 57 affection péri articulaire provoquées par certains gestes et postures de travail, tableau 98 affections chroniques du rachis lombaire provoquées par la manutention manuelle de charges lourdes.
- Maladies liées à l'activité professionnelles : les infections ORL chroniques chez les travailleurs au froid, les troubles circulatoires des extrémités, la dermatite au froid, les douleurs rachidiennes et des membres supérieurs, les douleurs rhumatismales aggravées par le froid, les troubles anxio-dépressifs. On peut citer également la fatigue, les troubles de la vigilance, les troubles du sommeil et les difficultés nutritionnelles.

Des mesures de prévention collective sont dispensées aux salariés par les consignes de sécurité précises et judicieuses, les engins de manutention adaptés et en nombre suffisant, le matériel en bon état et régulièrement contrôlé, les sanitaires avec lavabo et eau chaude et les essuie-mains papier.

Des mesures de prévention individuelle sont préconisées comme le port de chaussures de sécurité ou de bottes si sols glissants, le port de gants de protection pour les mains pour les travaux à risques, le port d'une tenue adaptée pour le travail au froid.

Devant ces risques spécifiques, on peut rapporter l'enquête Ergodistrib réalisée en 2006 [26]. Cette enquête étudie la prévalence des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) et identifie les facteurs de risques chez les employés des grandes et moyennes surfaces à dominante alimentaire.

Au début de l'année 2007, les résultats de l'étude permettent de chiffrer une pénibilité du travail souvent dénoncée : 85% des salariés interrogés estiment avoir un travail physique contraignant, évoquant des douleurs au niveau du tronc, des membres supérieurs et des épaules, des contraintes posturales nombreuses et une forte répétitivité des gestes.

Nous allons intéresser par la suite au travail prescrit et au travail réel, puis à l'écart qu'il y a entre le prescrit et le réel du travail.

2.5. Travail prescrit

La prescription concerne un salarié donné, pour désigner ce qui lui est explicitement symbolisé, dit, écrit, dessiné. Elle trouve ses origines à l'extérieur du groupe de salariés concernés et elle s'impose à lui avec toute la force du rapport de subordination.

Une prescription est une injonction de faire, émise par une autorité placée en position hiérarchique. Toutefois les autorités peuvent être multiples et la prescription désignera alors l'ensemble des injonctions émises par des autorités [27].

Le travail prescrit appartient à tout ce qui est défini objectivement par avance par l'entreprise et donné à l'opérateur pour définir, organiser, réaliser et régler son travail.

Il peut prendre la forme de [28] :

- Normes quantitatives et qualitatives qui précisent les objectifs de production et/ou de service.
- Procédures écrites, ou le plus souvent implicites qui définissent la méthode à suivre pour atteindre chaque objectif.
- Consignes écrites, verbales ou implicites qui définissent les règles à respecter dans l'exécution du travail.
- Fiches de poste.

L'entreprise va attribuer à chaque poste de travail une ou plusieurs fonctions qui se définissent par des objectifs à atteindre. Pour assurer chaque fonction, elle prévoit des moyens techniques et humains et une organisation du travail donné, en fonction desquels la production ou le service global attendu et les opérations à effectuer sont déterminés. Le travail prescrit constitue la référence théorique formalisée à laquelle l'entreprise rapporte la performance des travailleurs.

L'analyse du travail prescrit fait partie intégrante de la démarche ergonomique. Pour l'effectuer nous pouvons [29]:

- S'appuyer sur des fiches de poste qui présentent de façon synthétique à la fois les phases successives de travail, les opérations successives à exécuter pour atteindre chaque objectif particulier et les règles de d'exécution à respecter.
- Obtenir les documents écrits définissant les normes, les procédures et les consignes. Cependant on se trouve souvent sur le terrain confronté à la difficulté de se procurer des documents écrits, qu'il s'agisse de normes, de procédures ou de consignes. Dans beaucoup d'entreprises, de tels documents sont en effet inexistantes, ou peu ou mal connus et diffusés. Il arrive aussi qu'ils soient incomplets, mal conçus et difficilement exploitables.
- Recueillir l'information utile auprès de la maîtrise et des travailleurs eux-mêmes à fin d'établir et de faire valider l'organigramme de la tâche prescrite.

Il faut savoir que dans beaucoup d'entreprises, il est difficile d'obtenir une trace écrite du travail prescrit.

Cette prescription et les éléments de la tâche s'imposent aux salariés, ceci n'empêche pas ces derniers d'agir plus ou moins sur chacune de ces composantes

dans la réalité de l'activité quotidienne, c'est ce qui correspond à la réappropriation de la prescription.

Il semble exister maintenant de plus en plus fréquemment une disjonction irrémédiable entre ce qui est prescrit par l'organisation gestionnaire de travail et ce que vivent et font les salariés, à tel point que ceux qui prescrivent le travail et ceux qui l'exécutent peuvent ne plus parler de la même chose et ainsi avoir plus de difficultés à se comprendre [30].

On voit se développer depuis quelques années une logique financière et gestionnaire, qui nécessite au contraire, sous la pression des actionnaires, des clients, des usagers, une rationalisation nouvelle destinée à rendre compte, à gérer, à planifier. L'activité de salariés est prise dans un cadre extrêmement rigide et il leur faut rendre des comptes de plus en plus précis.

2.6. Travail réel

Le travail réel est celui que les opérateurs réalisent concrètement, de manière singulière dans la situation de travail [31].

Le travail réel, c'est le travail tel qui se réalise effectivement au quotidien dans chaque situation particulière. La tâche effectuée peut plus facilement être décrite et quantifiée à l'aide d'une observation de l'activité de l'opérateur [32]. Nous saisissons donc le travail réel en observant l'activité des personnes et en leur demandant de commenter la situation de travail [33].

Le travail réel est le résultat observable de l'activité de l'opérateur. Il est fonction du degré de mobilisation (physique, cognitive et psychique) du salarié. Il prend en compte les événements variables affectant l'activité et les arbitrages opérés par les travailleurs, eu égard aux limites et contradictions de la prescription. Le travail réel

c'est tout ce que les individus et les collectifs mettent en œuvre pour atteindre leurs objectifs de travail.

Nous voyons apparaître une logique qui amène le salarié à répondre du mieux possible à la demande de service ou de production qui leur est faite. Or, le travail de terrain est de plus en plus exigeant à bien des égards. Les contraintes de productivité, l'intensification du travail en général, les exigences de flexibilité, toutes ces caractéristiques font que les salariés doivent faire face à une surcharge et une charge mentale de plus en plus intense. Ils doivent développer des capacités d'adaptation importantes et le travail peut représenter aujourd'hui un coût psychologique de plus en plus lourd.

2.7. Ecart entre le travail prescrit et le travail réel

L'écart entre le prescrit et le réel du travail est souvent ignoré, méconnu, voire, dans certains cas, nié dans l'entreprise. L'écart n'est pas étudié pour lui-même mais pour en comprendre les causes.

Parmi les origines possibles de cet écart, citons par exemple :

- L'impossibilité de prescrire le travail dans tous ses détails (le travail réel excède toujours le travail prescrit)
- Les difficultés pour l'opérateur de se représenter un travail dont la prescription est parfois obscure ou incomplète, ce qui amène à le redéfinir au mieux
- La redéfinition du travail par l'opérateur à partir de ses propres objectifs et système de valeur
- La gestion en permanence par l'opérateur de la variation (dysfonctionnement, incidents) de la diversité (environnement, dispositifs techniques) propres à toutes les situations de travail.

L'écart entre le travail prescrit et le travail réel peut tant être :

- La preuve d'une prescription inadaptée.
- La marque d'une transgression, d'un ajustement.
- La marque d'une autonomie de travail et d'une souplesse dans la réalisation des tâches.
- La marque d'une culture orale plus que de l'écrit.

L'analyse de l'activité réelle de travail, effectuée par des observations couplées à des entretiens avec les opérateurs, va mettre en lumière des écarts avec le travail prescrit [34].

Cet écart est parfois considérable et il peut porter sur :

- Les buts : l'opérateur ne se donne pas forcément exactement ceux qui sont prescrits par l'entreprise.
- Les résultats : ils peuvent différer de la prescription dans leur ampleur et/ou même dans leur nature.
- Les modes opératoires mis en œuvre : l'opérateur adapte ses procédures de travail aux variations de la situation non prévues ou seulement partiellement prévues dans les procédures prescrites.
- Les outils, instruments ou machines utilisés : l'opérateur peut s'en servir pour des objectifs et selon des modalités différentes de ce qui est prescrit.

L'écart entre le travail prescrit et le travail réel a des origines multiples. La situation de travail n'est pas stable, elle est soumise à différents types d'aléas qui peuvent être liés à :

- Des aléas et des variations de la situation de travail :
 - Les dispositifs techniques fonctionnent plus ou moins régulièrement, les outils s'usent, les machines peuvent tomber en panne.
 - Les encombrements de l'espace non prévus.

- L'organisation du travail (flux, délais impératifs, horaires, travail supplémentaire, commandes inattendues, collègue absent).
- Les ambiances physiques : éclairage, chaleur.

- La variabilité des individus :

Le travail prescrit a été défini pour un salarié type, un travailleur moyen qui n'existe pas. La personne devant exécuter le travail est un individu bien particulier caractérisé par : son expérience, l'ancienneté, la formation, la taille, le poids, l'âge, la fatigue.

- La variabilité dans le temps :

Les capacités de chacun varient dans le temps, l'état de santé peut changer. La fatigue ou les préoccupations personnelles influent sur l'attention et sur l'effort que le salarié doit fournir.

Chaque individu possède ses rythmes biologiques La vigilance et l'activité subissent de fortes variations au cours de la journée.

L'analyse de l'écart entre le travail réel et le travail prescrit va permettre de déceler des risques qui seraient passés inaperçus du fait que le salarié pallie nombre de dysfonctionnements, grâce notamment à son savoir-faire et son expérience. Les risques seront pris dans leur globalité et un dialogue fructueux pourra s'établir avec les salariés concernés, avec la mise en place d'actions de prévention adaptées à la situation de travail et à la personne.

L'analyse ergonomique de l'activité reconnaît l'écart entre le prescrit et le réel, cet écart s'observera sur le terrain. L'écart travail prescrit / travail réel ne peut donc être regardé simplement comme une liste d'infractions aux consignes édictées par l'employeur. L'écart entre le prescrit et le réel du travail peut résulter de l'adaptation des travailleurs à des imprévus, mais qu'il ne saurait être limité à cet aspect. Par

définition de ce qu'est le travail, le travailleur met quelque chose de lui dans le processus productif (sa compétence, ses sensations, ses représentations). Dire qu'il n'y a pas d'écart peut revenir à dire qu'il n'y a plus de travail [35].

Le travailleur s'adapte pour gérer la variabilité et la diversité non prévues de la situation de travail, avec pour conséquence le fait que le travail réel est toujours plus important que le travail prescrit.

La mise en évidence de cet écart permet de faire émerger les sources de difficultés ou, au contraire, de valeur ajoutée. Il permet également de repérer les contraintes de la situation de travail [36].

ETUDE

3. ETUDE

3.1. Objectifs de l'étude

L'objectif principal de ce travail est de mettre en évidence l'impact de l'écart entre le travail prescrit et le travail réel sur la perception des contraintes psychologiques et organisationnelles des salariés travaillant dans les supermarchés, à la mise en rayon, au niveau du secteur des produits de grande consommation.

Les objectifs secondaires de l'étude vont être :

- Mesurer l'écart entre le travail prescrit et le travail réel, spécifiquement pour l'application de consignes et des aléas survenus dans la journée de travail, et les analyser en fonction des caractéristiques de l'échantillon de l'étude.
- Observer les caractéristiques de l'échantillon en fonction des contraintes psychologiques et organisationnelles.

3.2. Eléments retenus dans le cadre de l'étude

3.2.1. Supermarchés

Les supermarchés ont été retenus dans le cadre de l'étude, du fait que ces établissements ont une taille moyenne, comprise entre 400 m² et 2500 m², offrant un assortiment élevé de 3000 à 5000 références. Les supermarchés par rapport aux supérettes sont généralistes, et comportent de nombreux rayonnages.

Nous avons également orienté notre étude sur les supermarchés car ceux-ci comportent l'indice de fréquence d'accident du travail (nombre d'accident avec arrêt pour 1000 salariés) le plus élevé [37] en comparaison aux hypermarchés et supérettes.

D'autre part, les salariés des supermarchés expriment, plus souvent encore que ceux des hypermarchés, des difficultés liées aux contraintes posturales et d'effort. Après 45 ans, les salariés des supermarchés souffrent fréquemment de douleurs aux épaules, aux cervicales ou au dos qui les gênent dans leur travail. Cette spécificité vue dans le dispositif d'observation « Evrest » sur la période 2008-2009 ne se retrouve pas en hypermarché, structures où il semble plus difficile d'y rester avec des troubles de santé.

Il est relevé que le travail du dimanche matin concerne essentiellement les supermarchés et fait appel essentiellement aux étudiants. 8,7% des salariés de la grande distribution sont concernés par un travail régulier le dimanche matin [38].

Les critères d'inclusions sont les suivants :

Les supermarchés inventoriés à partir de la liste des effectifs de la distribution alimentaire du service MT2I et ayant accepté de participer à l'étude. Ils sont classés selon leur code NAF (nouveau et ancien code) et leur nombre de salariés. Il est retenu initialement tous les supermarchés de l'effectif de MT2I soit 22 supermarchés.

Les critères d'exclusions sont :

Les hypermarchés, les superettes, les magasins hard discount, les supermarchés en cours de restructuration, les supermarchés refusant de participer à l'étude.

Tableau 3.1 : Réponse des supermarchés à l'étude

	Nombre	Pourcentage
Supermarché	22	100
Inclus	16	73
Exclus	6	27
<i>Pas favorable</i>	5	23
<i>En restructuration</i>	1	4

Sur les 6 supermarchés ayant refusés de participer à l'étude, 4 sont intégrés à un grand groupe. La direction régionale de ce groupe ayant accepté seulement la réalisation de l'étude dans un seul de leur supermarché.

Un supermarché était en cours de restructuration et l'étude n'a pu être réalisée dans cette structure, du fait de la fermeture partielle de la surface de vente et des travaux engagés.

Tableau 3.2 : Nombre de supermarchés suivi par le service MT2I en 2012

	Intégrés à un grand groupe	Indépendant à un groupement	Total
Nombre de supermarchés du service MT2I	13	9	22
Nombre de supermarchés inclus dans l'étude	9	7	16

3.2.2. Population étudiée

L'étude s'intéresse aux employés libre-service (ELS). Ce métier possède des synonymes :

- employé de rayon,
- employé commercial,
- employé de grande surface,
- réassortisseur,
- gondolier,
- vendeur de libre-service.

Nous nous intéressons particulièrement dans l'étude aux ELS du fait des caractéristiques suivantes :

- Le poste de travail d'ELS a été relativement peu étudié par rapport au poste de caissière qui lui a fait l'objet de nombreuses études [39], notamment sur les TMS [40, 41, 42, 43, 44, 45], l'ergonomie et la conception des postes d'encaissement [46] et les effets de la violence externe sur les TMS [47].
- Les employés de libre-service ont un profil caractéristique dans la grande distribution, différent du profil des caissières. En effet, il y a autant d'hommes que de femmes, trois quart des employés sont à temps plein, ils ont plus d'horaires décalés et d'horaires de nuit que les caissiers ou les vendeurs en alimentation (Les caissiers sont à 90% des femmes et travaillent à deux tiers en temps partiel) données provenant du dispositif Evrest, période 2008-2009.
- Le métier de la mise en rayon a une image plutôt négative du fait notamment des contraintes inhérentes au métier avec des horaires variables, du temps partiel imposé, le travail le weekend et de nuit, de la faible rémunération [48].
- Les postes de mise en rayon apparaissent être une activité très variable et varié. les horaires sont très diversifiés et variables, préférentiellement tôt le matin avec un début de l'activité entre 5 et 6h, pour ne pas perturber les grandes plages d'ouvertures aux clients. Les caissières sont présentes à partir de l'ouverture du magasin soit entre 8h30 et 9h00.
- L'employé de libre-service manipule de très nombreux produits et certains de ces produits peuvent être lourds, encombrants voire difficiles à prendre en main. Par ailleurs, une participation à l'information de la clientèle et éventuellement à la gestion d'un sous rayon est requise.

Les critères d'inclusions retenus sont :

Les employés de la grande distribution retenus appartiennent à la convention nationale de commerce à prédominance alimentaire du département de l'Isère.

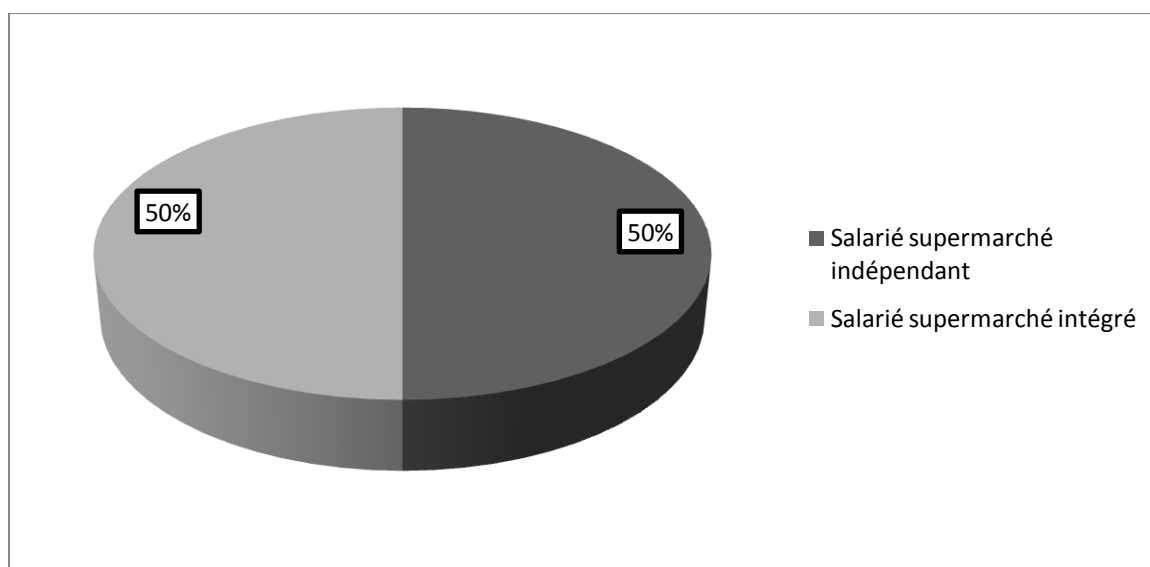
Les employés de l'étude sont des hommes ou des femmes à temps plein ou à temps partiel. Les salariés sont soit en CDI, en CDD, en alternance et en intérim depuis plus d'un mois. Les salariés sont suivis par le service de Médecine du Travail Interentreprises de l'Isère MT2I.

Les critères d'exclusion sont :

Les salariés ayant refusé de participer à l'étude, les salariés ayant moins d'un mois d'ancienneté au poste, les étudiants en alternance, les caissières et les managers de rayon.

La population de l'étude est de 110 salariés et provient des effectifs de 16 supermarchés de la région grenobloise. Ces supermarchés sont répartis sur les effectifs de 11 médecins du travail exerçant leur activité au sein du service MT2I.

Graphique 3.1 : Répartition des salariés de la mise en rayon de l'étude par structures



Les salariés de l'échantillon étudié sont bien répartis entre les supermarchés intégrés et supermarchés indépendants.

3.2.3. Rayons étudiés

Les supermarchés sont divisés en deux parties distinctes :

- Le secteur des Produits de Grande Consommation (PGC)
- Le secteur des produits frais

Chacun de ces secteurs à un manager spécifique.

Critères d'inclusions :

Nous avons retenu le secteur PGC dans l'étude du fait de sa présence dans chaque enseigne, de son organisation identique d'un supermarché à l'autre comprenant les rayons épicerie, liquides et bazar/droguerie/hygiène/parfumerie (DHP).



Rayon épicerie du secteur PGC

Critères d'exclusion :

Le rayon frais est exclu de l'étude du fait de l'organisation très différente d'un supermarché à l'autre. Il comporte notamment les rayons crèmerie, boucherie, charcuterie/traiteur, poissonnerie, boulangerie/pâtisserie. Ces rayons ne sont pas tous en libre-service et peuvent comporter selon les supermarchés un secteur traditionnel avec préparation des matières premières et réalisation de l'emballage de produits.

Les salariés du secteur produits frais peuvent ainsi être affectés au rayon traditionnel de boucherie, charcuterie et fromagerie, où les salariés sont amenés à servir le client à la coupe derrière un comptoir. Ils peuvent également découper et emballer sous cellophane les produits du secteur viandes, poissons ou fromages pour ensuite les disposer en rayon. Les employés libre-service peuvent également réaliser la production de pain du rayon boulangerie/pâtisserie.

Le rayon électroménager, hi-fi, vidéo est exclu également car il n'est pas présent dans toutes les structures.

3.3. Matériels et méthodes

3.3.1. Autorisation des directions des magasins

Nous avons recueilli l'autorisation de réaliser l'étude dans les supermarchés de la région Grenobloise. Tout d'abord premier contact téléphonique au directeur des magasins concernés pour donner des explications sur l'étude réalisée, son intérêt, son déroulement et son rendu qui leur sera fait de façon globale. Il est demandé alors au directeur du magasin l'autorisation pour la réalisation de la thèse.

Par la suite, la démarche est formalisée avec l'envoi d'un courrier d'information aux directions des magasins concernés par l'étude. Ce courrier est signé par le médecin du travail et moi-même.

3.3.2. Interview manager de la mise en rayon du secteur des produits de grande consommation

Une première visite du supermarché est programmée pour rencontrer le manager de la mise en rayon du secteur PGC qui permettra de mettre en évidence le travail prescrit.

L'interview se réalise à l'aide d'une grille identique dans chaque supermarché, sur une durée d'environ une heure. Elle a été créée grâce au travail bibliographique réalisé sur le métier de la mise en rayon [49, 50, 51, 52, 53]. La grille ainsi conçue a permis de repérer et de détailler le travail prescrit dans chaque magasin.

Les fiches de poste n'ont pu être récupérées auprès des directeurs du magasin qu'à seulement deux reprises et elles ne sont pas distribuées aux salariés lors du recrutement. La culture orale de la prescription domine dans le secteur de la grande distribution.

Cette étape a permis de valider la grille de la tâche prescrite qui permettra ultérieurement de réaliser les études de poste des employés de libre-service. Cette première visite permet également d'avoir un premier aperçu du fonctionnement du magasin, de ses réserves et des outils de manutention utilisés.

3.3.3. Etude de poste des salariés de la mise en rayon mettant en évidence l'écart entre le travail prescrit et le travail réel

L'objectif de ces études de poste est de mettre en évidence le travail réel des salariés par le remplissage d'une grille d'observation identique qui est reproductible pour chaque salarié. Les études de poste des ELS se sont déroulées durant les 4 premiers mois de l'année 2012.

Un échange est instauré avec le salarié. Tout d'abord je me présente et explique mon rôle, je lui présente l'objet et la démarche de l'étude. Je demande à la personne de présenter son poste, son contrat et s'il a été victime d'accidents du travail. Cette rencontre permet de le mettre à l'aise et d'instaurer une dynamique de dialogue.

Lors de l'étude de poste, il est demandé au salarié s'il a été victime d'accident de travail au cours des 12 derniers mois et s'il bénéficie d'une reconnaissance en

maladie professionnelle. Les résultats à ces questions seront présentés dans la partie résultat de la thèse.

Il est demandé au responsable du magasin une autorisation de réaliser des photographies, ceci apportant une prise de recul intéressante pour inviter l'opérateur à commenter son activité. Concernant le mode d'observation, chaque étude de poste concerne un seul salarié à la fois pour être reproductible et pouvoir croiser par la suite l'étude avec le questionnaire.

Les tâches de la journée de travail type des employés de libre-service se réalisent schématiquement en trois phases successives [54] :

- la première tâche sera de ranger son rayon d'affectation, puis de le remplir avant que la surface de vente ne soit dégagée pour l'ouverture du magasin.
- En fonction de l'importance du remplissage, les employés effectuent par la suite le rangement des réserves, des zones de circulation et puis mettent au rebut les différents déchets issus de l'activité du magasin (cartons, plastiques d'emballage).
- Enfin avant de quitter le magasin, ils leur restent à préparer un réassort de produits pour le lendemain.

L'écart entre le travail prescrit et le travail réel est formalisé en deux grandes catégories qui sont le respect des consignes et des procédures, et les aléas en temps de la journée de travail.

Les éléments retenus dans cette synthèse des études de poste des salariés de la mise en rayon sont :

- **L'application des consignes et des procédures de la mise en rayon, appelée « consignes » :**

- L'objectif prévu de la journée (nombre de palettes, Rolls à effectuer),
- La mise en rayon (Facing (mise en avant des produits), rotation des produits, remplissage du rayon et rayon propre à la fin de la palette),
- La bonne utilisation du matériel et des équipements (tire palette/ rolls, tabouret, cutter à lame rétractable, cadencier),
- La gestion des déchets (Casser les cartons manuellement et les stocker à l'emplacement prévu. Retirer le film plastique avec un outillage adapté et déposer des déchets plastiques à l'emplacement requis).

Cette analyse va permettre de donner une estimation en pourcentage de l'application des consignes et des procédures de la mise en rayon de la journée de travail.

- **Les aléas de la journée de travail appelé « aléas » :**

- Les non-conformités de produits (casses, détériorations, inversions colis sur palette ou ne correspondant pas à l'étiquetage du colis),
- Les colis reliquats de palettes,
- Les interruptions clients/commercial/collègues de plus de 30 secondes,
- Les appels caisse pour renseigner un prix d'un produit,
- Le nombre d'aléas matériels (tire-palette, rolls, table, cutter, compacteur, tabouret).

Cette analyse donne une estimation du temps passé à gérer les aléas en pourcentage de la journée de travail. La grille de synthèse d'étude de poste des salariés de la mise en rayon est intégrée en partie annexe (annexe 6).

Ce recueil de données est reproductible car il utilise les grilles d'observation identiques pour chaque étude de poste de salariés. Ces grilles d'observation ont pu être réalisées par l'intermédiaire des interviews des managers. Par ailleurs, le relevé

de tous les détails et commentaires, spontanés ou provoqués des salariés, enrichit les observations dans la section « commentaires ».

L'observation porte donc sur l'activité effective du moment et enregistre les aléas, les incidents, les interruptions qui peuvent se produire. Les études de poste vont permettre de formaliser l'écart entre le travail prescrit et le travail réel et va permettre d'analyser l'activité en lien avec les régulations du travail, mises en œuvre par les salariés.

Il s'agit de caractériser les différences entre le travail prescrit et le travail réel. Cela n'a pas pour objectif de pointer le respect ou non des modes opératoires. Il s'agit de préciser les conditions d'exécution et les sources de la valeur ajoutée des opérateurs dans la conduite de leur activité [55].

Le questionnaire est distribué à l'ELS à la fin de l'étude de poste. Les informations nécessaires à son remplissage vont être données aux salariés.

3.3.4. Questionnaire utilisé dans l'étude

Le questionnaire de l'étude est construit à partir de la revue de la bibliographie et des précédents travaux de recherche portant sur la distribution alimentaire [56, 57, 58].

Il comporte trois parties distinctes :

- La première partie : un questionnaire de profil s'intéressant aux éléments socio démographiques, au poste de travail, au temps et aux horaires de travail, enfin à la caractérisation du poste de travail,
- La seconde partie : un questionnaire de santé mentale de Karasek,
- La troisième partie : un questionnaire de santé mentale de Siegrist.

3.3.4.1. *Questionnaire de profil (partie 1)*

Cette première partie du questionnaire est composée de 4 sous parties comprenant 20 questions. La formulation des questions et des éventuelles réponses différentes sont inspirées de la littérature et adaptées au contexte de la grande distribution et au poste de la mise en rayon. Quatre études ont ainsi été utilisées pour faire cette première partie de questionnaire visible en annexe 2 à la fin de l'étude :

- Ergodistrib,
- Epigrandis,
- L'évaluation du vécu des risques psycho-sociaux,
- Santé mentale et travail dans la grande distribution en région Centre.

Les éléments sociaux et démographiques sont la date, le sexe, l'âge. On demande également de renseigner le diplôme, la formation et le choix de la profession occupée.

Concernant le poste de travail, les items à renseigner sont le nombre d'année dans la distribution, dans le magasin, au poste, et le rayon occupé.

Concernant le temps et les horaires de travail, nous nous intéressons à la prise des repas, au dépassement des horaires et aux changements d'horaires.

Pour renseigner la caractérisation du poste de travail nous demandons si le salarié peut s'interrompre dans son travail, s'il est exposé à l'agressivité des clients, la relation avec la hiérarchie et l'avenir perçu dans 5 ans.

3.3.4.2. *Questionnaire dit de Karasek (partie 2)*

Le modèle de Karasek permet de faire un lien entre le vécu au travail et les risques que ce travail fait courir à la santé. Il s'appuie sur un questionnaire qui permet d'évaluer pour chaque salarié l'intensité de la demande psychologique à laquelle il

est soumis, la latitude décisionnelle dont il dispose et le soutien social qu'il reçoit sur son lieu de travail [59, 60, 61] :

- La demande psychologique est évaluée par la quantité de travail, son intensité et son caractère plus ou moins morcelé tels qu'ils sont ressentis par les salariés.
- La latitude décisionnelle renvoie aux marges de manœuvre dont le salarié estime disposer pour peser sur les décisions dans son travail, aux possibilités d'utiliser et aussi de développer ses compétences.
- Le soutien social décrit l'aide dont peut bénéficier le salarié, de la part de ses supérieurs hiérarchiques ou de ses collègues.

Ce questionnaire est un des principaux instruments utilisé pour mesurer les facteurs psychosociaux. Pour l'étude, c'est la version francisée validée qui comporte 29 questions qui a été retenue.

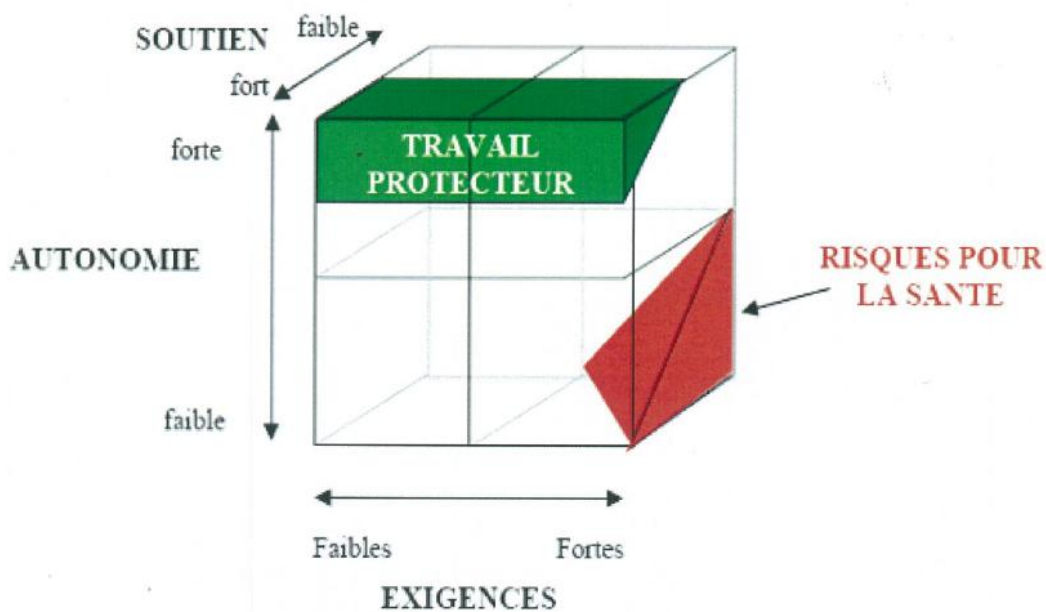
Les axes d'analyse du modèle de Karasek sont :

- La demande psychologique, 9 items
- La latitude décisionnelle, 9 items
- Le soutien social, 11 items

Chaque question est cotée de 1 à 4 et pondérée, un score est calculé pour chaque axe (questionnaire de karasek en annexe 4) et 3 scores vont être ainsi calculés. Une comparaison statistique est réalisée par rapport à la médiane sur chaque axe.

Le modèle de Karasek permet de situer les salariés sur un graphique défini selon trois axes : la demande psychologique, la latitude décisionnelle et le soutien social.

Figure 4.1 : Représentation du modèle de Karasek selon les variables de latitude, de demande et de soutien.

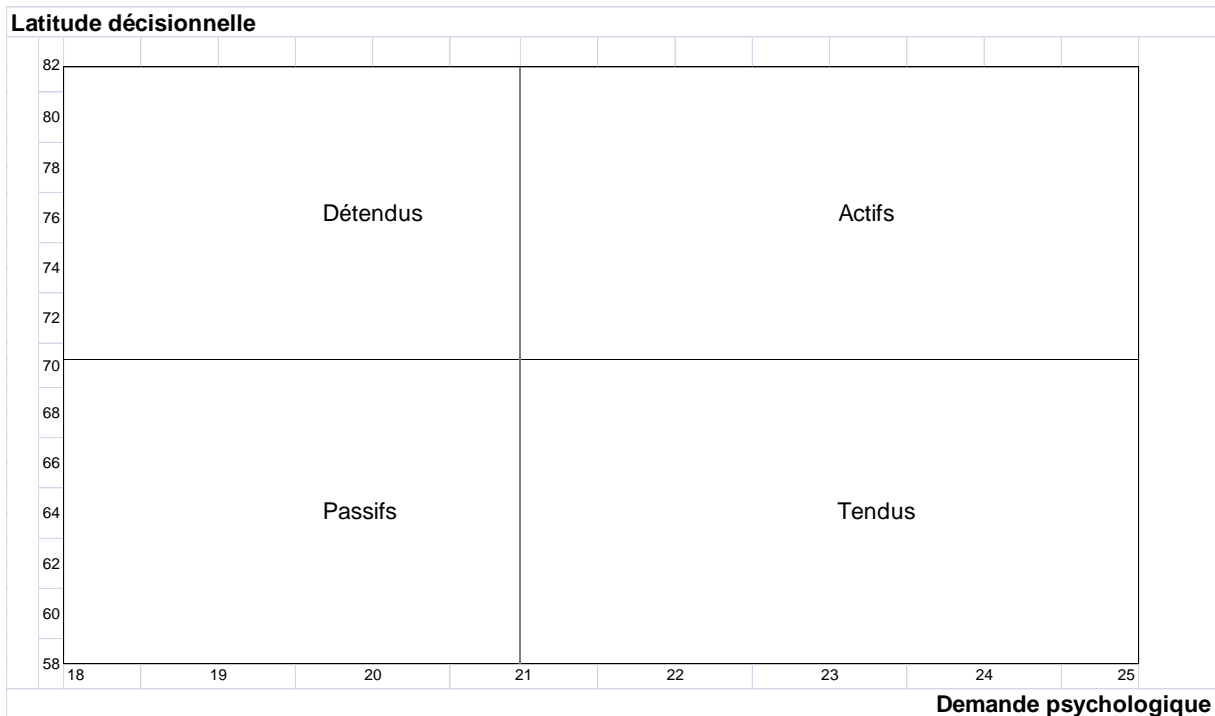


Les situations à risques pour la santé sont celles où les exigences du travail sont importantes (la demande psychologique forte) et où les ressources disponibles dans le travail pour y faire face sont insuffisantes (la latitude décisionnelle faible) : cette situation est appelée Jobstrain ou tension au travail.

Le risque est encore aggravé si le salarié bénéficie d'un faible soutien social.

Les autres cadrans sont ceux des salariés dits actifs (forte demande psychologique et forte latitude décisionnelle), passifs (faible demande et faible latitude) et détendus (faible demande et forte latitude).

Figure 4.2 : axe du questionnaire de karasek selon la latitude décisionnelle et répartition en catégorie.



Quand les scores augmentent, plus les niveaux de demande, latitude et de soutien augmentent. Le Jobstrain est défini comme une vision où la demande psychologique est supérieure à la médiane de ce score observée dans l'échantillon et la latitude décisionnelle inférieure à la médiane de ce score. L'isostrain combine une situation de jobstrain avec un soutien social inférieur à la moyenne de ce score [62].

On peut remarquer qu'une limite du questionnaire basé sur le modèle de Karasek est qu'il ne prend pas en compte la mesure en fonction des profils de personnalité.

3.3.4.3. Questionnaire dit de Siegrist (partie 3)

Le modèle de Siegrist propose l'idée d'un déséquilibre entre les efforts et les récompenses comme source de stress au travail [63, 64] :

- les efforts peuvent être d'origine externe et concernent les contraintes de temps, les interruptions, les responsabilités, les heures supplémentaires, la charge physique et l'augmentation de la demande.
- les efforts d'origine interne se produisent lorsque le travailleur a un besoin d'approbation, devant la compétitivité et l'hostilité latente, une impatience et une irritabilité disproportionnée, une incapacité à s'éloigner du travail
- les récompenses peuvent être liées, à la gratification monétaire (salaire), l'estime (respect et estime, soutien, traitement injuste), le contrôle du statut (perspectives de promotion, changement indésirables dans la situation de travail, insécurité de l'emploi, inadéquation du statut).

Le questionnaire dit de Siegrist évalue le stress perçu des salariés qui sera évalué selon trois variables : les efforts extrinsèques, les efforts intrinsèques et les récompenses (Annexe 1). Ces variables aboutissent à un score de déséquilibre efforts/récompenses et une échelle de surinvestissement.

Le modèle du déséquilibre efforts/récompenses étudie 3 dimensions psycho-sociales : les efforts, les récompenses et le surinvestissement.

Calcul du ratio « efforts/récompenses » :

Un ratio supérieur à 1 indique un déséquilibre entre les efforts et les récompenses. Les sujets dont le ratio est supérieur à 1 sont exposés à ce déséquilibre, au contraire des sujets dont le ratio est inférieur à 1.

Calcul de l'échelle de surinvestissement :

Le surinvestissement tel que défini selon le modèle de Siegrist se caractérise par des difficultés à s'éloigner du travail et à se détendre après le travail. Le score varie de 6

à 24. Les salariés de l'étude, entrant dans la catégorie surinvestissement, font partie du tertile supérieur de l'échantillon.

Le surinvestissement dans le travail tel que défini par Siegrist, reprend les traits de personnalité du type A, autrefois relié au risque d'accidents cardiovasculaire (mais fortement critiqué maintenant). Les personnes surinvesties dans leur travail « se mettent elles-mêmes la pression », en font plus que ce qui est demandé, ont le goût de la compétition et une hostilité latente [65].

Ce modèle est plus récent que celui de Karasek. Il est basé sur le déséquilibre entre les efforts réalisés et les récompenses attendues. Le travail nécessite des efforts et une mobilisation d'énergie, ces efforts se situent dans un processus d'échange et des récompenses sont attendues en retour. Il permet par ailleurs une mesure en fonction des profils de personnalité. Ce questionnaire est utilisé dans l'étude des contraintes mentales au travail et de leurs effets sur la santé.

Le questionnaire est composé (annexe 5) :

- D'une première partie qui permet de calculer le ratio déséquilibre efforts/récompenses avec 17 questions (échelles des efforts questions 1 à 6 ; échelle des récompenses questions 7 à 17), une première réponse est attendue sous forme d'items « d'accord » ou « pas d'accord ». Si une flèche est présente il suffit d'indiquer dans quelle mesure le salarié est perturbé (de 1= je ne suis pas du tout perturbé à 4=je suis très perturbé).
- D'une seconde partie évaluant l'échelle de surinvestissement qui est composée de 29 questions, avec 4 modalités de réponse (de 1=pas du tout d'accord à 4=tout à fait d'accord)

Le travail nécessite des efforts et une mobilisation d'énergie, ces efforts se situent dans un processus d'échange et des récompenses sont attendues en retour.

Lorsque cette attente n'est pas satisfaite, il se produit un déséquilibre préjudiciable à la santé en particulier cardiovasculaire.

Selon le modèle de Siegrist [66], trois symptômes peuvent survenir lorsque les efforts sont élevés alors que les récompenses s'avèrent faibles :

- L'épuisement professionnel : les travailleurs ont le sentiment d'avoir épuisé leurs ressources émotionnelles.
- La déshumanisation ou désinvestissement de la relation : les travailleurs se détachent des personnes qu'ils sont supposés aider, pour lesquels ils éprouvent des sentiments négatifs.
- La baisse du sentiment d'accomplissement personnel au travail : les travailleurs évaluent négativement leur propre performance au travail, perçue comme un échec.

3.3.4.4. Mode de recueil du questionnaire

Ce questionnaire est remis aux salariés de la mise en rayon à la fin de l'étude de poste. Son remplissage se réalise en dehors des heures de travail en quinze à vingt minutes. Il est remis aux salariés une enveloppe pré timbrée de retour avec le questionnaire.

Une feuille d'information est apposée en début de questionnaire permettant la présentation des consignes de remplissage, de l'étude et de son déroulement (visible dans la partie annexe). Il est stipulé que :

- l'anonymat des salariés est respecté et la confidentialité des propos recueillis lors de l'étude de poste est respectée,
- le remplissage se fait en 15 à 20 minutes en dehors des heures de travail,
- le rendu de l'étude se fera de façon globale,
- les conclusions de l'étude seront transmises au médecin du travail afin de

pouvoir échanger sur le sujet lors de la prochaine visite médicale,

- le questionnaire n'est pas un outil d'évaluation individuel et qu'il n'y a pas de bonne ou de mauvaises réponses, seul le point de vue sur son travail m'importe,
- il y a nécessité de répondre à l'intégralité des questions, du fait de l'exploitation statistique des résultats,
- Une enveloppe pré-timbrée adressée à mon intention est jointe à ce document, dans laquelle il suffit de glisser le questionnaire rempli et à me le retourner sous 8 jours.
- il est notamment précisé aux salariés de répondre le plus spontanément possible.

Cette page est lue devant le salarié avec une explication sur le remplissage du questionnaire avec réponses aux questions éventuelles des salariés.

Cette phase est effectuée à la fin de l'étude de poste pour ne pas désorganiser l'activité de travail et pouvoir recueillir un maximum de questionnaires exploitables.

Une première relance avec un envoi du questionnaire par courrier au domicile du salarié est effectuée. Une seconde relance est effectuée sur le terrain en accord avec la direction des magasins avec une nouvelle distribution de questionnaire au salarié en mains propres : Le questionnaire est récupéré ainsi à la fin de la journée de travail.

3.4. Analyse statistique

Les questionnaires récupérés et remplis sont codés par informatique, à l'aide du logiciel EPI INFO. L'analyse statistique a été effectuée par l'intermédiaire du logiciel SPSS.

L'interprétation des résultats se fera dans la partie suivante. La valeur p sera interprétée de la façon suivante :

- p presque significatif à la valeur de p entre 5 et 10%, signalé p°
- p significatif au seuil de 5%, signalé p^*
- p significatif au seuil de 1%, signalé p^{**}
- p significatif au seuil de 1‰, signalé p^{***}

RESULTATS

4. RESULTATS

4.1. Descriptif des caractéristiques de l'étude

110 études de poste ont été réalisées sur le terrain, dans 16 supermarchés avec 110 questionnaires distribués aux salariés de la mise en rayon du secteur PGC.

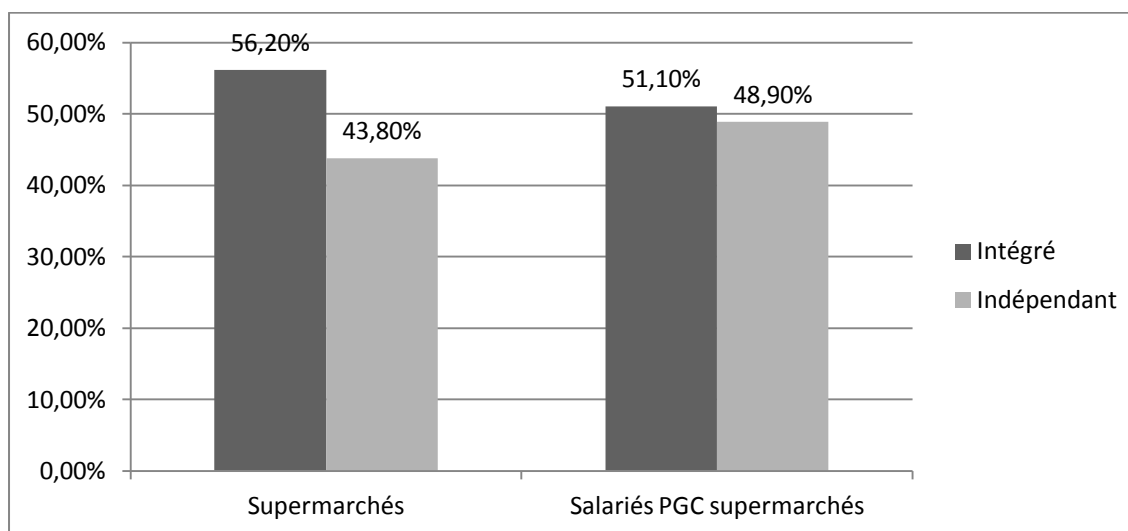
Le nombre total des questionnaires retournés dans le service est de 88, soit une participation de 80%.

Les différentes causes du non-retour des questionnaires sont le refus de la part de salariés de participer à l'étude, la non-participation après 2 relances de questionnaire mais aussi, de salariés ayant quitté la société.

Le nombre total de salariés inclus dans l'étude est donc de 88 personnes.

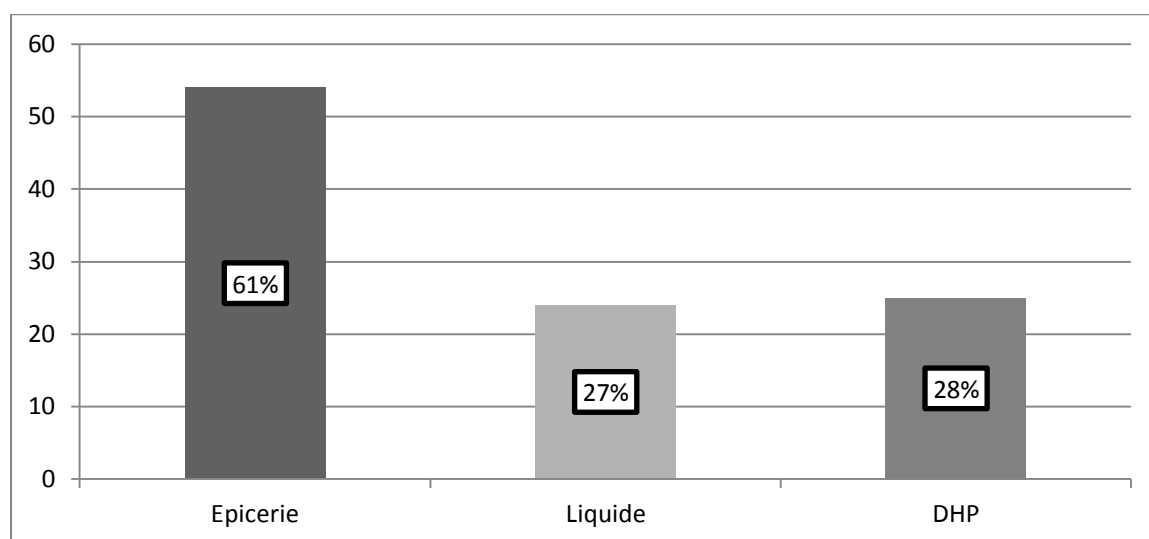
4.1.1. Descriptif des caractéristiques de l'échantillon : supermarchés

Graphique 4.1 : répartition des effectifs par type de supermarché



Les 2 types de supermarchés sont bien représentés et les effectifs de salariés de la mise en rayon du secteur PGC sont bien répartis entre les deux grands types de supermarchés.

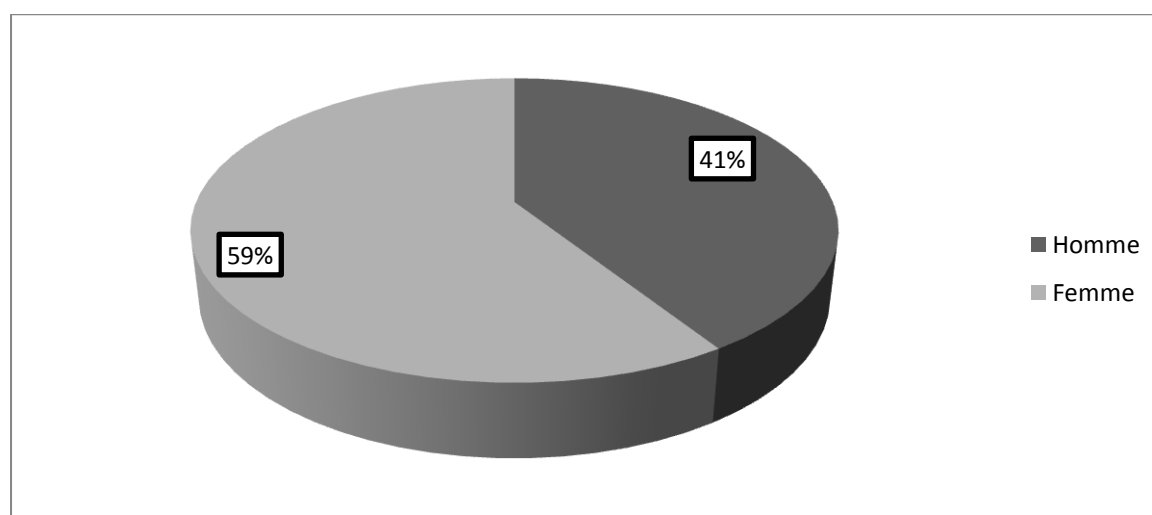
Graphique 4.2 : Répartition par rayon des employés libre-service du secteur PGC



Le rayon épicerie mobilise plus de 61% des salariés du secteur PGC, contre 27% pour le rayon liquide et 28% pour le rayon DHP.

4.1.2. Descriptif des caractéristiques de l'échantillon : salariés

Graphique 4.3 : Répartition des effectifs selon le sexe



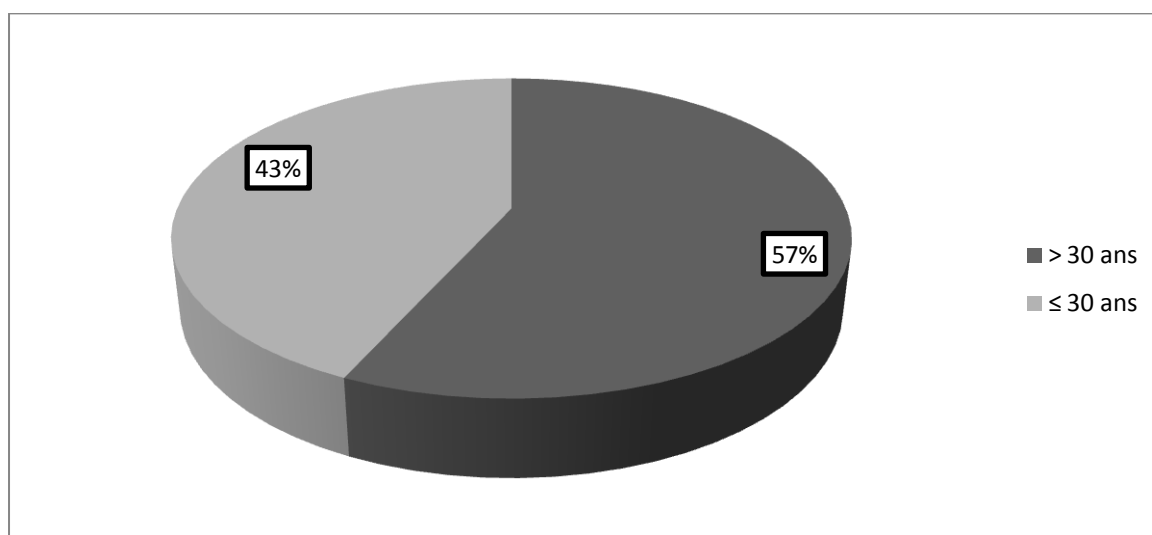
L'échantillon comprend moins de femmes que la répartition des effectifs selon le sexe issue du rapport de branche 2010 de l'observatoire du commerce. Dans ce rapport elle est de 31,5% d'hommes pour 68,5% de femmes. Les chiffres de l'étude Ergodistrib s'étant intéressée aux salariés des supermarchés rapportent 35% d'hommes.

Tableau 4.1 : Age des salariés de l'étude

	Age
Moyenne	34,75
Médiane	32
Minimum	18
Maximum	57

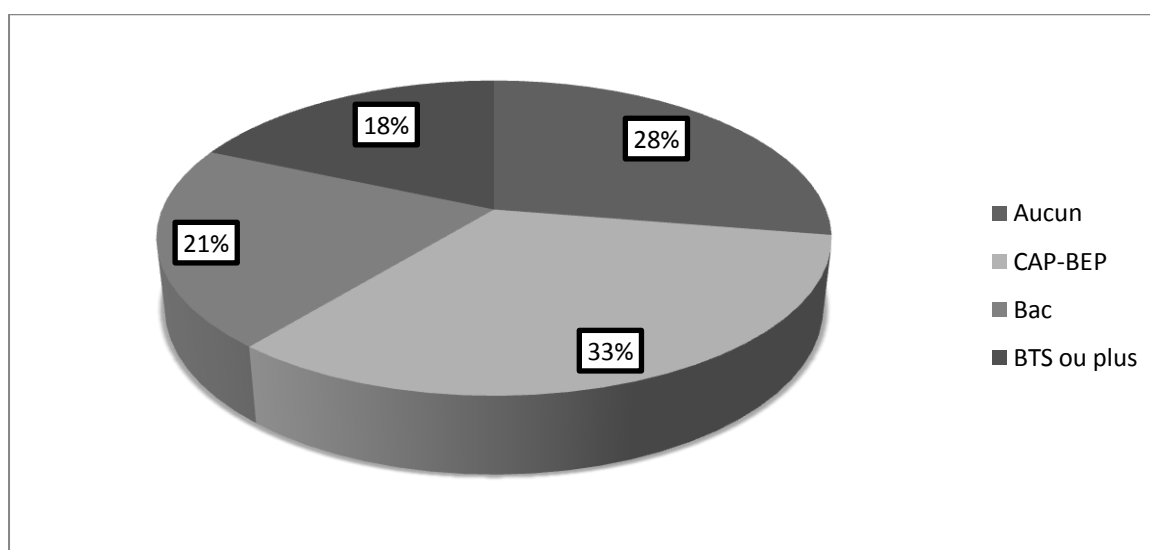
La médiane d'âge des salariés de l'étude est de 32 ans.

Graphique 4.4 : Répartition des effectifs selon l'âge des salariés



57% des salariés de l'étude ont plus de 30 ans. Les salariés de l'échantillon sont plus jeunes que l'ensemble des salariés des supermarchés (observatoire du commerce, rapport de branche de 2010) : 71% ont plus de 30 ans.

Graphique 4.5 : Niveau d'étude des salariés



La majorité des salariés de l'échantillon (60,3%) ont un niveau équivalent ou inférieur à CAP-BEP.

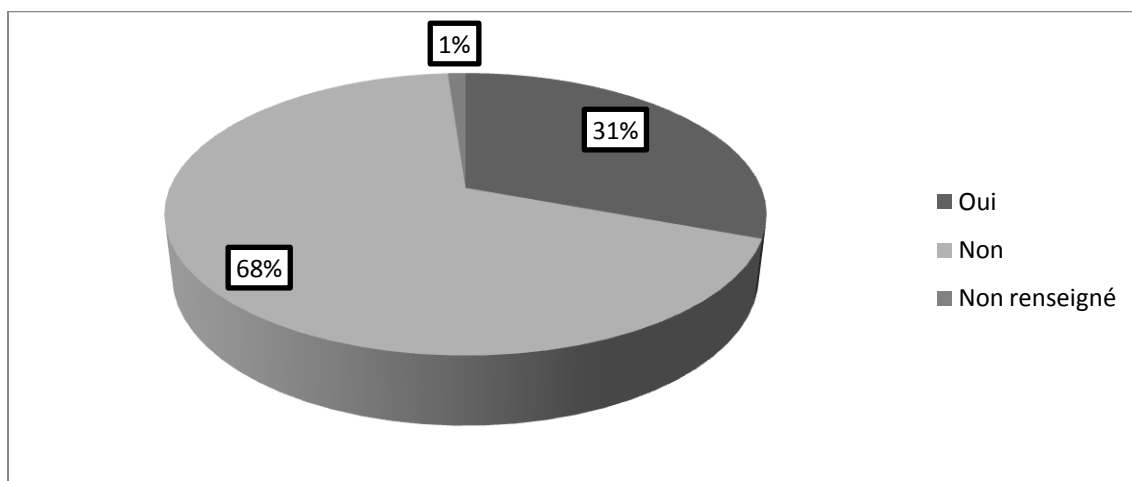
Tableau 4.2 : Type de contrat de travail

	Effectifs	Pourcentage
CDD	6	6,8
CDI	80	90,9
INTERIM	1	1,1
Total	88	100,0

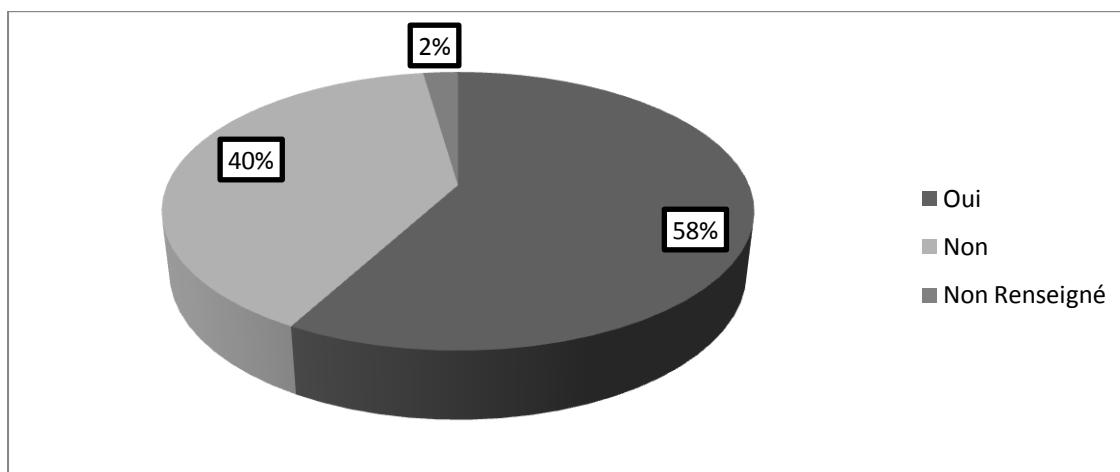
Plus de 90% des salariés sont en CDI, cette répartition est superposable à la répartition observée dans le rapport 2010 de l'observatoire du commerce : 88% des salariés en CDI, 10% en CDD et 3% autre.

Un seul salarié intérimaire est retenu selon les critères d'inclusion.

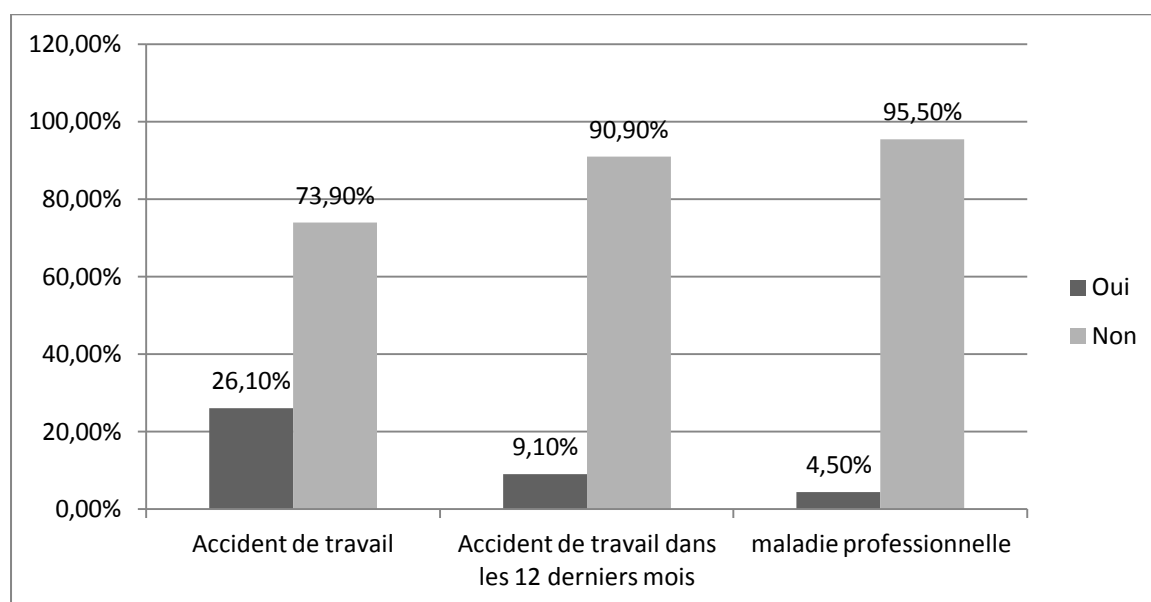
Graphique 4.6 : Correspondance de la formation par rapport à l'emploi occupé



Graphique 4.7 : Choix de la profession actuelle



- La correspondance de la formation par rapport au poste occupé des salariés de l'étude est de 68%.
- 58% des salariés ont choisi leur profession.

Graphique 4.8 : Détails des accidents de travail et des maladies professionnelles

- 26,1% des salariés de l'échantillon ont été victime d'un AT au cours de leur activité, dont 9,1% au cours des 12 derniers mois. Ce chiffre est équivalent en comparaison avec l'étude Epigrandis : 10% AT dans les 12 dernier mois.
- 4,5% des salariés ont une maladie professionnelle déclarée au cours de leur carrière dans la distribution. Toutes ces maladies professionnelles sont inscrites au tableau 57.

Tableau 4.3 : Caractérisation générale des salariés

	Ancienneté distribution (mois)	Ancienneté magasin (mois)	Ancienneté poste (mois)
Moyenne	110,26	80,60	59,23
Médiane	72	42	18
Minimum	1	1	1
Maximum	455	420	360

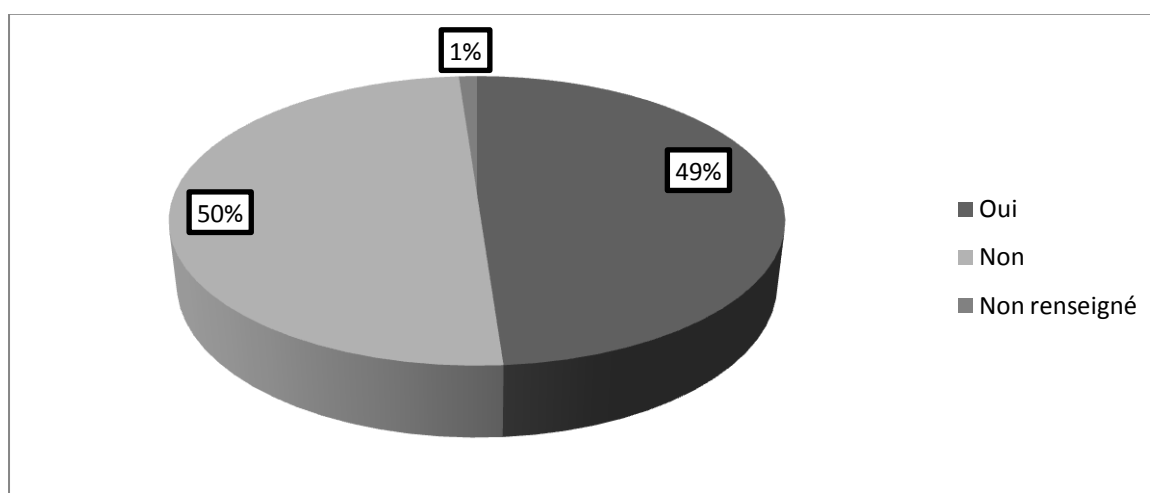
La moyenne d'ancienneté nationale concernant les supermarchés est de 8,6 ans alors que dans notre étude la moyenne de l'ancienneté dans le magasin est de 6,7 ans donc cette valeur est plus faible.

La médiane de l'échantillon est de :

- 6 ans d'ancienneté dans la distribution,
- 3,5 ans d'ancienneté dans le magasin,
- 1,5 année d'ancienneté au poste.

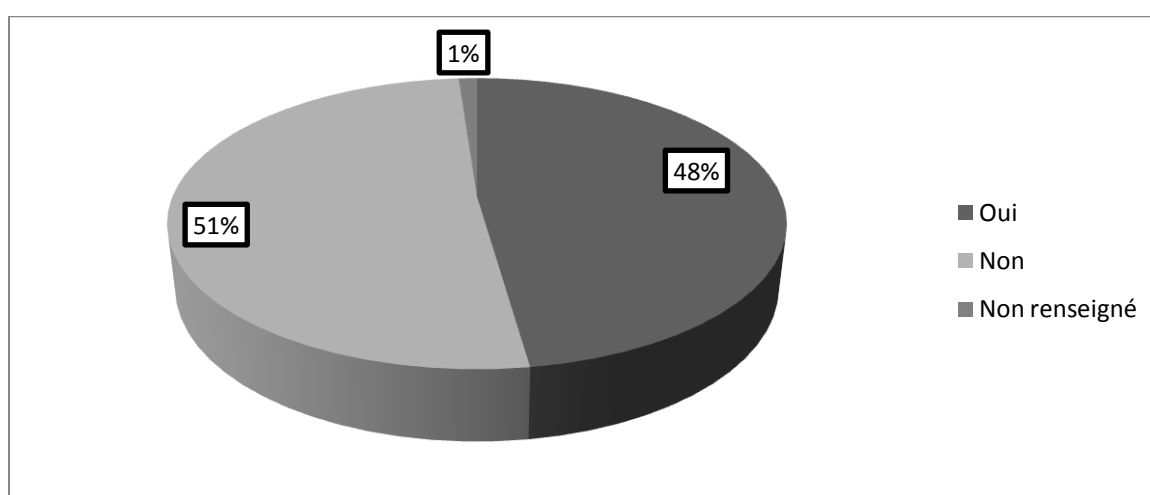
Ce sont ces valeurs d'ancienneté qui seront retenues dans la suite de l'étude.

Graphique 4.9 : Ancienneté dans la distribution > 6 ans



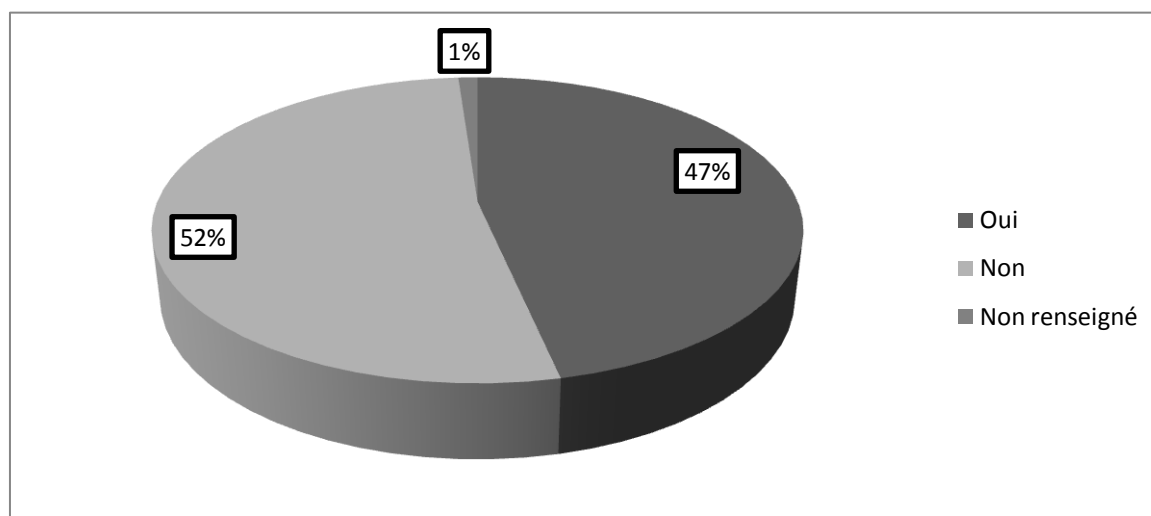
La moitié des effectifs de l'échantillon a plus de 6 ans d'ancienneté dans la distribution alimentaire.

Graphique 4.10 : Ancienneté dans le magasin > 3,5 ans



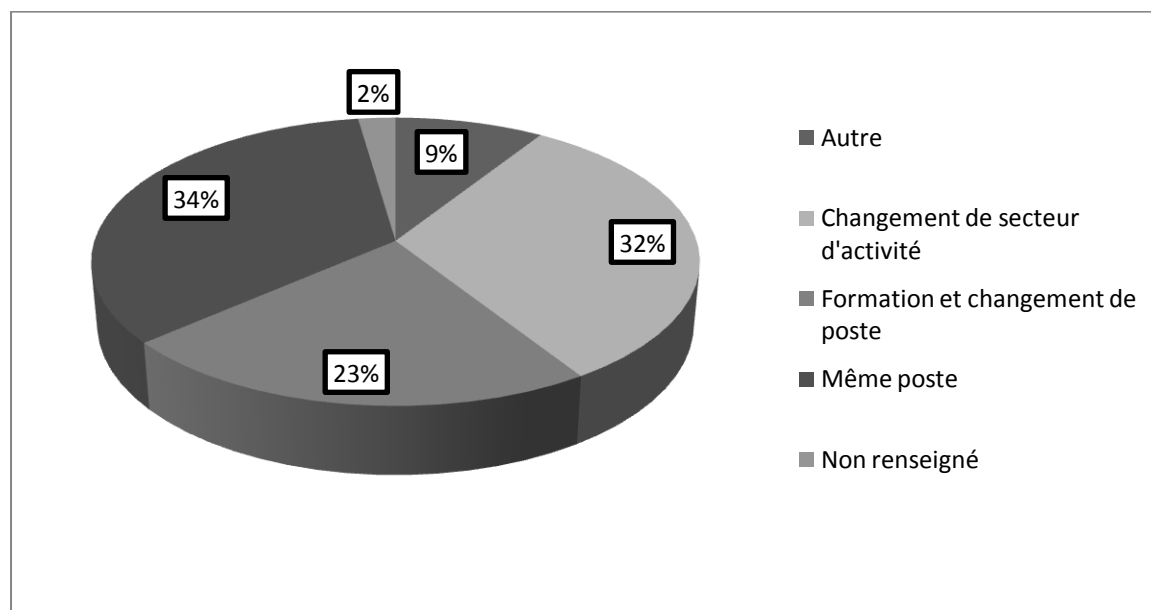
Plus de 50% des salariés ont moins de 3,5 ans d'ancienneté dans le magasin.

Graphique 4.11 : Ancienneté au poste > 1,5 an



Plus de 50% des salariés ont moins d'un an et demi d'ancienneté au poste.

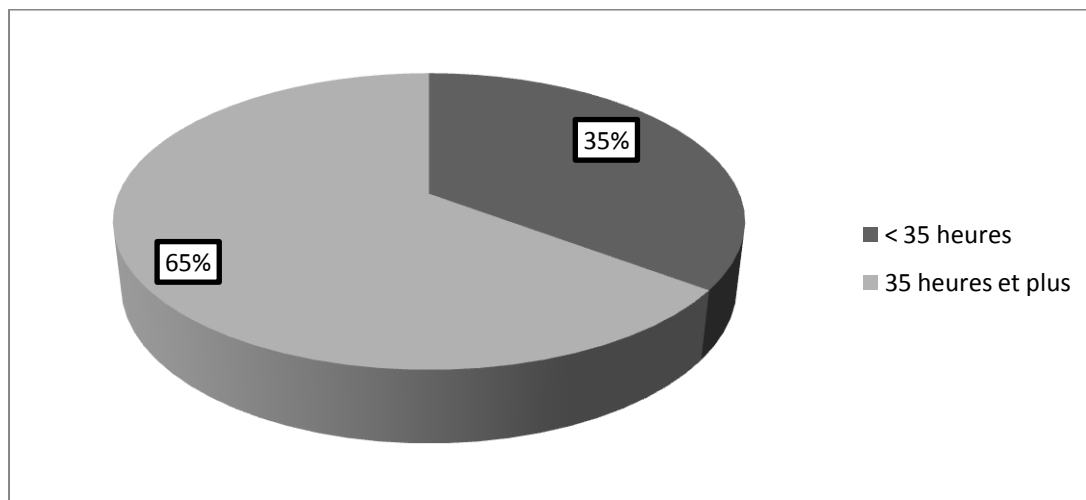
Graphique 4.12 : Perspectives à 5 ans des salariés



- 34,1% des employés pensent qu'ils occuperont le même poste dans 5 ans.
- La possibilité de changer de secteur d'activité est forte avec 31,8%.
- Les résultats de l'étude Epigrandis montre que 32,9% des hommes et 42,1% des femmes pensent occuper le même poste dans 5 ans.

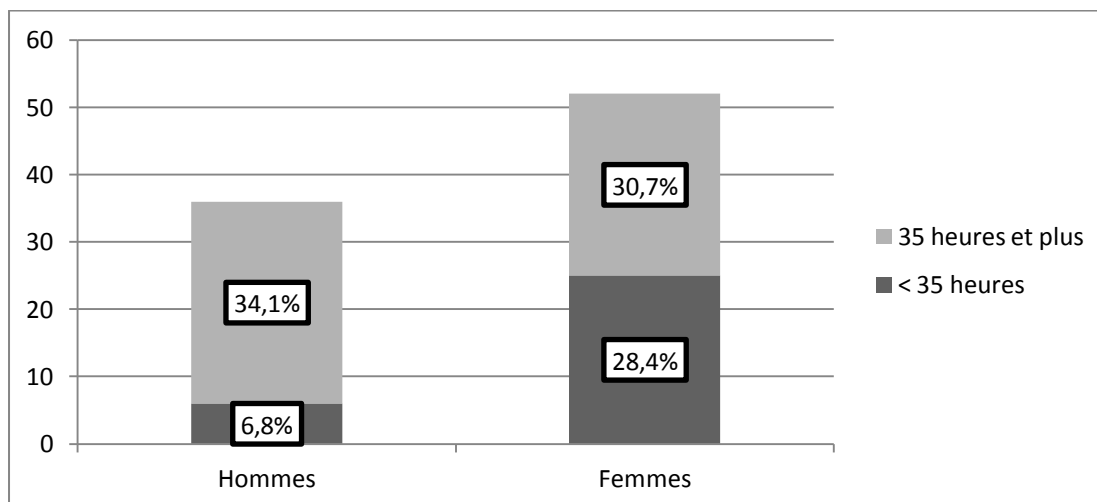
4.1.3. Descriptif des variables organisationnelles

Graphique 4.13 : Répartition des effectifs selon le temps de travail



- 35% des salariés de l'étude sont à temps partiel. Pour les effectifs nationaux inventoriés par l'observatoire du commerce, nous remarquons que la moyenne est de 17,6% (tous métiers confondus), ce chiffre est de 32% pour les métiers de la mise en rayon et se rapprochent de notre étude de la région Grenobloise.
- En moyenne un employé libre-service de la région Grenobloise travaille 33,2 heures par semaine avec une médiane de 35 heures hebdomadaire.

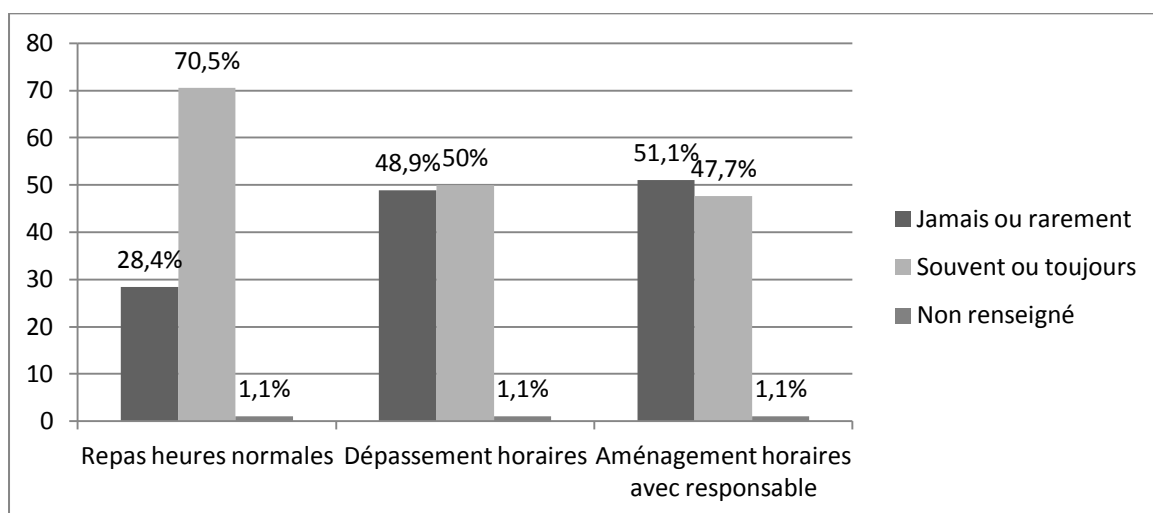
Graphique 4.14 : répartition des effectifs selon le sexe et le temps de travail



- Les femmes exercent plus à temps partiel que les hommes (28,4% contre 6,8%). Les temps partiel sont occupés à 82% par des femmes.
- Les temps plein sont quasiment équivalents dans l'échantillon étudié selon le sexe.

Pour la partie suivante nous allons décrire les résultats de la même manière que l'étude Ergodistrib : les réponses jamais / rarement et les réponses souvent / toujours sont associées.

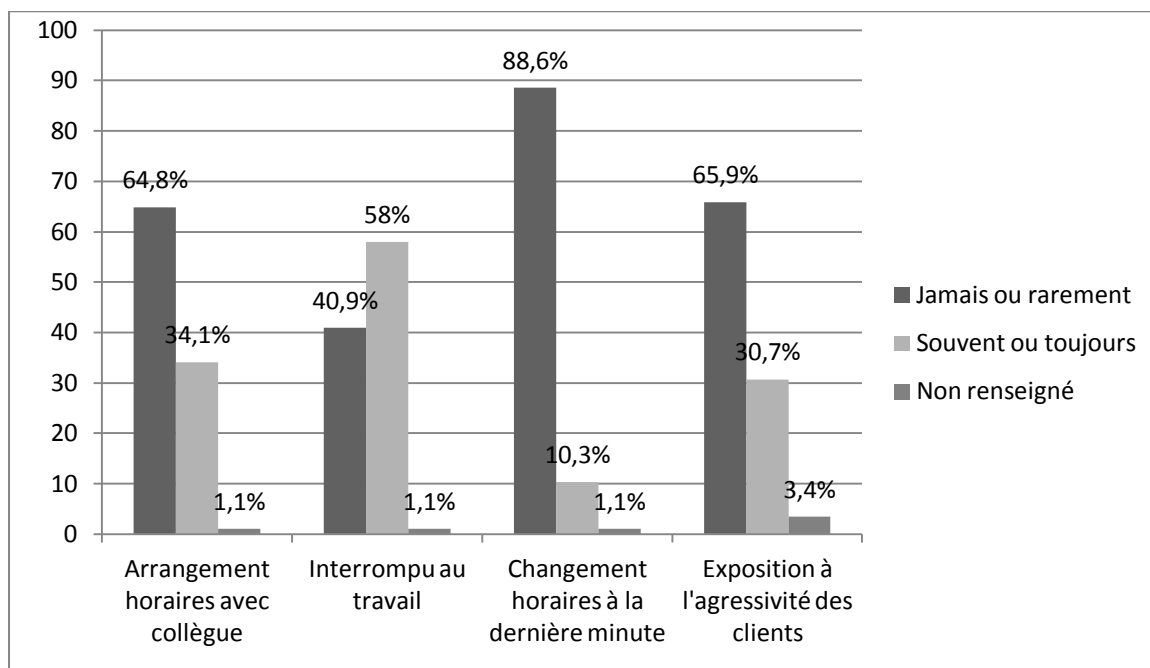
Graphique 4.15 : Caractérisation du temps et des horaires de travail



Dans l'étude :

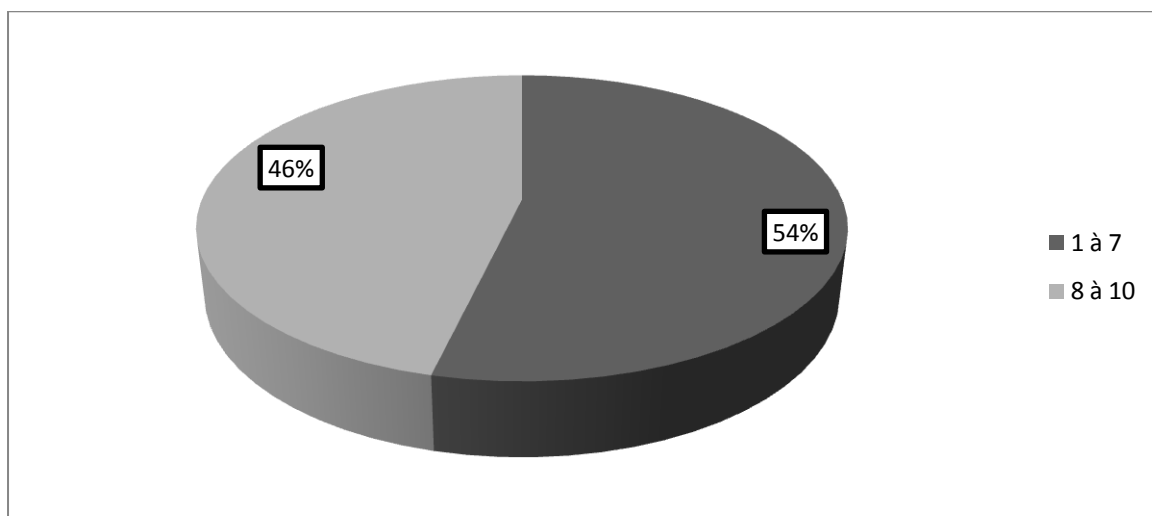
- les salariés sont 70,5% à prendre leur repas à heures normales, alors que pour l'étude Ergodistrib ils sont 76% à prendre leur repas à heures normales (souvent/toujours).
- Les employés de l'échantillon sont plus nombreux (50%) à dépasser les horaires normaux (souvent/toujours) que ceux de l'étude Ergodistrib (40%).
- Les horaires sont peu modifiables, 51,1% des salariés n'ont pas de possibilité d'aménager les horaires avec le responsable lors de l'établissement du planning.

Graphique 4.16 : Caractérisation du temps et de l'organisation du travail



- Les changements d'horaires imposés de dernière minute sont relativement peu importants avec 10,2% des employés libre-service concernés.
- Concernant les horaires, nous remarquons que ceux-ci sont peu modifiables car, 64,7% ne peuvent pas s'arranger avec un collègue pour changer les horaires.
- Le métier de la mise en rayon est un métier en contact avec le public. 58% des salariés ont la possibilité de s'interrompre pendant leur travail contre 45% pour l'étude Ergodistrib.
- A noter 30,7% des salariés sont exposés à l'agressivité des clients.

Graphique 4.17 : Relation avec la hiérarchie



Les relations avec la hiérarchie sont appréciées par l'employé libre-service en donnant une note de 1 à 10. Elle est considérée comme bonne (entre 8 et 10) pour plus de 50% des salariés. La médiane est de 7 concernant l'étude.

4.1.4. Questionnaire de Karasek

Les résultats complets sont tout d'abord décrits sous forme de tableaux et ensuite les résultats seront interprétés dans les suites.

Tableau 4.4 : Résultats globaux du questionnaire de Karasek

	Demande		Latitude		Soutien		Jobstrain		Isostrain	
Médiane	19,5		64		31		25%		15%	
Supermarché intégré	19,58	p 0,742	60,71	p 0,253	30,93	p 0,596	31,1	p 0,176	17,8	p 0,416
Supermarché indépendant	19,79		63,3		30,33		18,6		11,6	
Homme	19,42	p 0,495	61,06	p 0,5	31,03	0,57	19,4	p 0,317	17,3	p 0,421
Femme	19,87		62,62		30,37		28,8		11,1	
Age > 30 ans	19,94	p 0,359	62,8	p 0,406	29,4	p 0,017*	28	0,456	16	p 0,71
Age ≤ 30 ans	19,34		60,89		23,2		21,1		13,2	
Aucun diplôme/ CAP-BEP	20,09	p 0,207	62,57	p 0,348	30,57	p 0,828	28,3	p 0,419	17	p 0,505
BTS/ BTS ou plus	19,29		60,41		30,82		20,6		11,8	
Correspondance de la formation +	19,3	p 0,294	66,22	p 0,006**	31,78	p 0,196	18,5	p 0,330	15	p 1
Correspondance de la formation -	20		59,7		30,17		28,3		14,8	
Choix de la profession +	19,08	p 0,01**	61,57	p 0,969	32,06	p 0,003**	25,5	p 0,981	13,7	p 0,664
Choix de la profession -	20,66		61,66		28,66		25,7		17,1	
Accident de travail +	20,22	p 0,323	62,61	p 0,741	30,65	p 0,987	30,4	p 0,484	13	p 0,786
Accident de travail -	19,49		61,75		30,63		23,1		15,4	
Ancienneté distribution > 6 ans	19,74	p 0,905	62,09	p 0,745	30,02	p 0,271	30,2	p 0,294	14	p 0,798
Ancienneté distribution ≤ 6 ans	19,82		61,36		31,3		20,5		15,9	
Ancienneté magasin > 3,5 ans	19,95	p 0,595	62,19	p 0,688	30,36	p 0,609	33,3	p 0,095°	14,3	p 0,868
Ancienneté magasin ≤ 3,5 ans	19,62		61,29		30,96		17,8		15,6	
Ancienneté poste > 1,5 ans	19,66	p 0,709	61,41	p 0,795	29,78	p 0,146	29,3	p 0,42	12,2	0,497
Ancienneté poste ≤ 1,5 ans	19,89		62		31,46		21,7		17,4	
Perspectives à 5 ans, chgt poste, formation et chgt secteur, autre	19,9	p 0,355	62,59	p 0,456	29,69	p 0,02*	27,6	p 0,436	17,2	p 0,364
Perspectives à 5 ans, même poste	19,27		60,8		32,47		20		10	

Tableau 4.4 (suite) : Résultats globaux du questionnaire de Karasek

	Demande	Latitude		Soutien		Jobstrain		Isostrain	
35 h et +	19,21	p 0,046*	62,84	p 0,301	30,68	p 0,910	26,3	15,8	p 0,715
< 35 h	20,55		60,39		30,55		22,6	12,9	
Repas heures normales; souvent/toujours	19,5	p 0,151	60,9	p 0,247	30,84	p 0,640	27,4	14,5	p 0,861
Repas heures normales; jamais/rarement	20,48		63,76		30,24		20	16	
Dépassement horaires; souvent/toujours	20,5	p 0,017*	62,5	p 0,484	30,18	p 0,396	29,5	15,9	p 0,798
Dépassement horaires; jamais/rarement	19,05		60,93		31,16		20,9	14	
Aménagement horaires responsable; souvent/toujours	19,48	p 0,341	63,62	p 0,1°	31,43	p 0,202	23,8	11,9	0,443
Aménagement horaires responsable; jamais/rarement	20,07		56,96		29,96		26,7	17,8	
Arrangement collègue; souvent/toujours	19,73	p 0,910	65,2	p 0,022*	32,37	p 0,031*	20	10	p 0,348
Arrangement collègue; jamais/rarement	19,81		59,89		29,77		28,1	17,5	
Possibilité de s'interrompre; souvent/toujours	19,37	p 0,115	62,71	p 0,296	31,31	p 0,182	21,6	7,8	p 0,027*
Possibilité de s'interrompre; jamais/rarement	20,36		60,33		29,75		30,6	25	
Exposition agressivité clients; souvent/toujours	19,78	p 0,977	63,56	p 0,242	31,26	p 0,472	25,9	7,4	p 0,168
exposition agressivité clients; jamais rarement	19,76		60,69		30,34		25,9	19	
Relation hiérarchie 1-7	20,59	p0,001***	59,74	p 0,082°	28,61	p0,000***	30,4	21,7	p 0,081°
Relation hiérarchie 8-10	18,58		63,74		33,11		18,4	7,9	

4.1.4.1. Analyse des résultats du questionnaire de Karasek

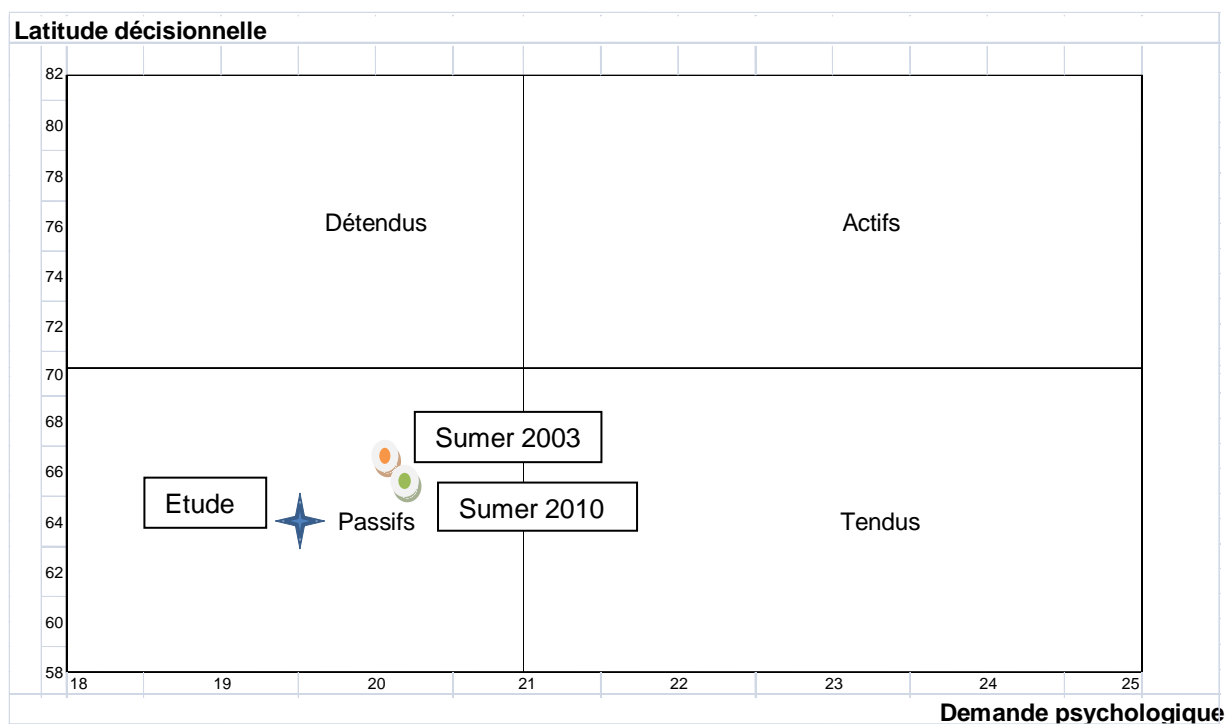
Les résultats des scores du questionnaire de Karasek de l'étude se présentent comme suit :

Tableau 4.5 : Détail des scores du questionnaire de Karasek

	Latitude	Demande	Soutien
Moyenne	61,98	19,68	30,64
Médiane	64	19,5	31
Minimum	30	11	14
Maximum	84	25	44

L'étude spécifique des employés libre-service des supermarchés de la région Grenobloise en 2012 montre que la médiane du score de latitude est de 64 et la médiane du score de demande est de 19,50, ces deux valeurs sont plus faibles que les études nationales précédentes. La médiane du score de soutien social est de 31.

Figure 4.1 : axe du questionnaire de karasek et répartition en catégorie



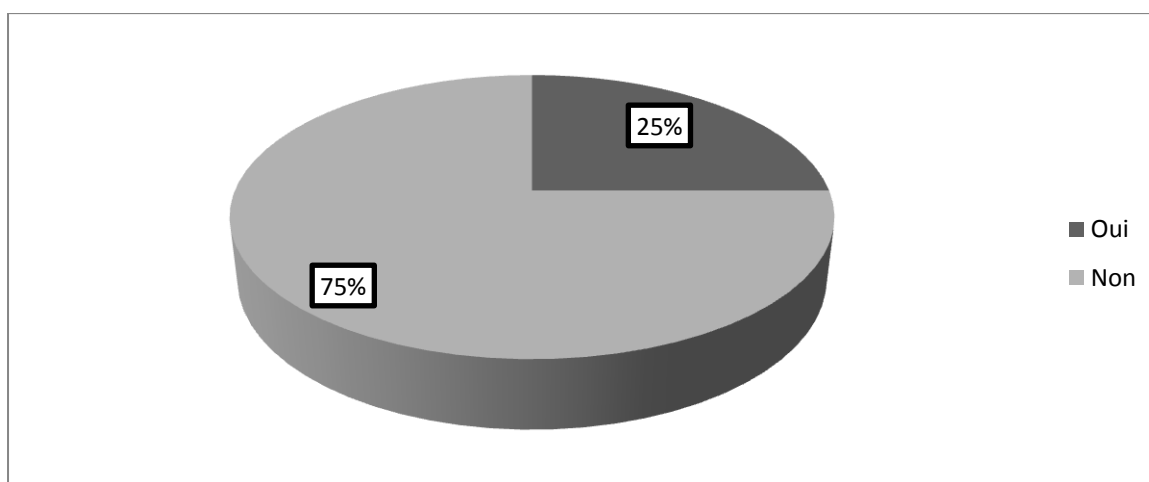
Les valeurs médianes Sumer 2003 du groupe caissiers/employé libre-service sont de 62,2 pour la latitude et de 21,8 pour la demande psychologique. Il est à noter que

ces chiffres ne concernent pas seulement les ELS puisque le groupe est composé en plus par la population des hôtes et hôtesses de caisse.

L'enquête Sumer 2010 par rapport aux valeurs de 2003 révèle que concernant les employés de commerce et de service les éléments suivants, la proportion de salariés en situation de jobstrain s'est accrue.

- En 2003 score de 66,5 pour la latitude et de 20,2 pour la demande psychologique,
- En 2010 score de 66 pour la latitude et de 20,5 pour la demande psychologique.

Graphique 4.19 : Score de Job strain de l'échantillon

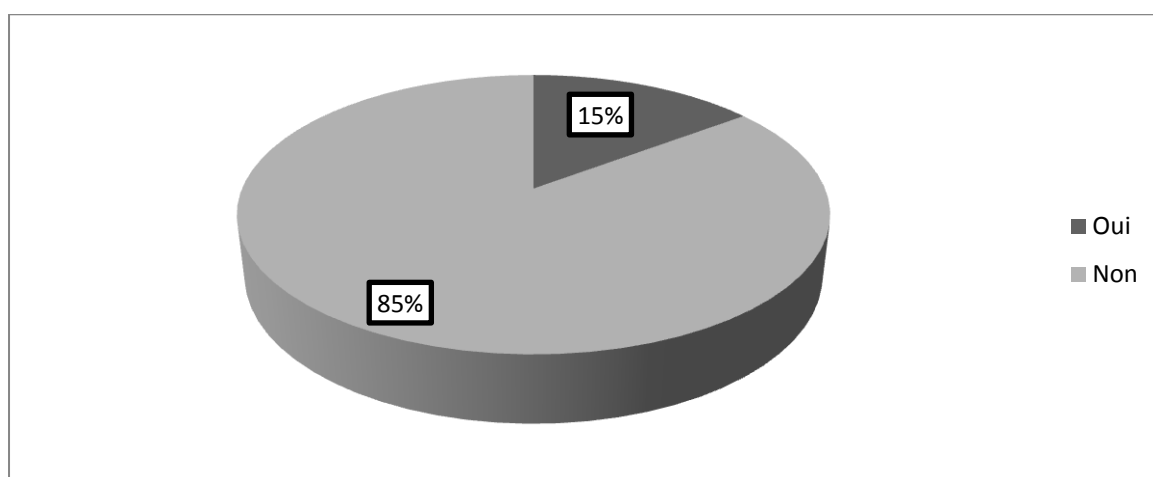


Dans notre étude, le Jobstrain est défini comme une situation où la demande psychologique est supérieure à la médiane de ce score observé dans l'échantillon et la latitude décisionnelle inférieure à la médiane de ce score.

25% des salariés de l'échantillon de l'étude sont en situation de Jobstrain.

L'enquête Sumer 2003 montre que les employés de commerce et de service ont un score global de Jobstain de 29,2%.

Graphique 4.20 : Score d'Isostrain de l'échantillon



14,8% des employés libre-service des supermarchés de la région grenobloise sont en situation d'Isostrain.

4.1.4.2. Analyse des résultats de karasek en fonction des caractéristiques de l'échantillon

4.1.4.2.1. Analyse des valeurs moyennes de demande, latitude et soutien en fonction des caractéristiques de l'échantillon

Tableau 4.6 : Moyenne de demande en fonction des caractéristiques de l'échantillon

Variable	Modalité	Moyenne Demande	p
Choix de la profession	Oui	19,08	0,01**
	Non	20,66	

Le fait d'avoir pu choisir sa profession ferait que l'ELS aurait moins de demande psychologique, donnée significative au seuil de 1%.

Tableau 4.7 : Moyenne de latitude en fonction des caractéristiques de l'échantillon

Variable	Modalité	Moyenne Latitude	P
Correspondance de la formation	Oui	66,22	0,006**
	Non	59,7	

Les ELS dont la formation correspond à leur activité ressentent une plus grande latitude décisionnelle, valeur significative au seuil de 1%.

Un ELS ayant eu une formation correspondante à son emploi ressentirait davantage de latitude décisionnelle pour exercer son activité, donc, on peut évoquer qu'un salarié formé se sentirait davantage autonome à son travail.

Tableau 4.8 : Moyenne de soutien en fonction des caractéristiques de l'échantillon

Variable	Modalité	Moyenne Soutien	P
Age	> 30 ans	29,4	0,017*
	≤ 30 ans	23,2	
Choix de la profession	Oui	32,06	0,003**
	Non	28,66	
Perspectives à 5 ans	Evolution	29,69	0,02*
	Même poste	32,47	

Une différence significative est observée concernant le score de soutien : les salariés ayant plus de 30 ans se sentent plus soutenus que les moins de 30 ans, cet écart étant significatif au seuil de 5%. Il est possible d'évoquer la thématique de l'aspect générationnel qui pourrait éventuellement impacter la question des attentes en termes de soutien vis-à-vis de l'entourage professionnel.

Les salariés ayant choisi la profession d'ELS se sentent plus soutenus, écart apparaissant significatif au seuil de 1%.

Le salarié se sentant plus concerné par sa situation de travail, serait ainsi plus soutenu à son travail.

Un ELS qui pense occuper le même poste dans 5 ans se sentirait plus soutenu, valeur apparaissant significative au seuil de 5%. Nous pourrions postuler qu'une absence de projection professionnelle dans une activité tendrait à amoindrir les

attentes en termes de soutien tandis qu'une perspective d'emploi et de carrière de longue durée au même poste et dans la même structure tendrait à les renforcer.

4.1.4.2.2. Analyse des scores de karasek en fonction des caractéristiques de l'échantillon

Tableau 4.9 : Jobstrain en fonction des caractéristiques de l'échantillon

Variable	Modalité	Jobstrain	P
Ancienneté distribution	> 6 ans	30,20%	0,294
	≤ 6 ans	20,50%	
Ancienneté magasin	> 3,5 ans	33,30%	0,095°
	≤ 3,5 ans	17,80%	
Ancienneté poste	> 1,5 ans	29,30%	0,42
	≤ 1,5 ans	21,70%	

Les salariés ayant une ancienneté dans le magasin de plus de 3,5 ans sont plus en Jobstrain, p étant quasiment significatif entre 5 et 10.

Ainsi, les salariés ayant une ancienneté supérieure à 3,5 ans au sein d'un magasin rapporteraient une demande psychologique plus élevée et une moindre latitude décisionnelle que les salariés ayant une ancienneté plus courte.

4.1.4.3. Analyse des résultats de Karasek en fonction des variables organisationnelles

4.1.4.3.1. Analyse des valeurs moyennes de demande, latitude et soutien en fonction des variables organisationnelles

Tableau 4.10 : Moyenne de demande en fonction des variables organisationnelles

Variable	Modalité	Moyenne Demande	p
Horaires Hebdomadaire	35 h et +	19,21	0,046*
	< 35 h	20,55	
Dépassement des horaires	Souvent/toujours	20,5	0,017*
	Jamais/rarement	19,05	
Relation hiérarchie	1-7	20,59	0,001***
	8-10	18,58	

Les salariés en temps partiel et ceux qui font des heures supplémentaires ont plus de demande psychologique à leur poste de travail. Valeurs significatives au seuil de 5%.

Le fait d'être en contrat à temps partiel ferait que le salarié aurait moins de temps pour effectuer son activité. Ainsi, il ressentirait davantage d'exigence psychologique à son poste de travail.

Une bonne relation avec son supérieur hiérarchique aboutirait à une situation de travail avec moins de demande psychologique, significatif au seuil de 1‰.

Tableau 4.11 : Moyenne de latitude en fonction des variables organisationnelles

Variable	Modalité	Moyenne Latitude	p
Aménagement horaires responsable	Souvent/toujours	63,62	0,1°
	Jamais/rarement	56,96	
Arrangement collègues	Souvent/toujours	65,2	0,022*
	Jamais/rarement	59,89	
Relation hiérarchie	1-7	59,74	0,082°
	8-10	63,74	

Les salariés pouvant s'arranger facilement avec leur responsable et leurs collègues pour changer leurs horaires de travail ont plus de latitude décisionnelle au travail, valeur quasiment significative concernant les responsables et significative au seuil de 5% pour les collègues de travail.

Le cas où l'ELS ne peut pas modifier ses horaires de travail, révèle qu'il aurait moins de possibilité de prendre des décisions concernant son activité de travail.

Une bonne relation avec son supérieur aboutirait à plus d'autonomie, donnée quasiment significative au seuil compris entre 5% et 10%. On pourrait supposer que cette situation de bonne relation professionnelle aboutirait à un plus fort ressenti d'autonomie.

Tableau 4.12 : Moyenne de soutien en fonction des variables organisationnelles

Variable	Modalité	Moyenne Soutien	p
Arrangement collègues	Souvent/toujours	32,37	0,031*
	Jamais/rarement	29,77	
Relation hiérarchie	1-7	28,61	0,000***
	8-10	33,11	

Le fait de pouvoir s'arranger avec un collègue pour modifier ses horaires de travail fait que l'ELS se sent plus soutenu et ceci de façon significative au seuil de 5%.

A noter que les ELS ayant une bonne relation avec leur hiérarchie se sentent plus soutenu au travail, respectivement significatif au seuil 1%.

4.1.4.3.2. Analyse des scores de Karasek en fonction des variables organisationnelles

Tableau 4.13 : Isostrain en fonction des variables organisationnelles

Variable	Modalité	Isostrain	P
Possibilité de s'interrompre dans son travail	Souvent/toujours	7,8%	0,027*
	Jamais/rarement	25%	
Relation avec la hiérarchie	1 à 7	21,70%	0,081°
	8 à 10	7,90%	

Les salariés ayant une bonne relation avec leur hiérarchie sont moins en Isostrain que les autres, écart apparaissant quasiment significatif, p entre 5 et 10%.

Le fait de ne pas pouvoir s'interrompre dans son travail aboutirait à une situation d'Isostrain avec une valeur de p significative au seuil de 5%.

4.1.5. Questionnaire de Siegrist

Les résultats complets sont tout d'abord décrits sous forme de tableaux et ensuite les résultats seront interprétés dans les suites.

Tableau 4.14 : Résultats globaux de Siegrist en fonction des caractéristiques de l'échantillon

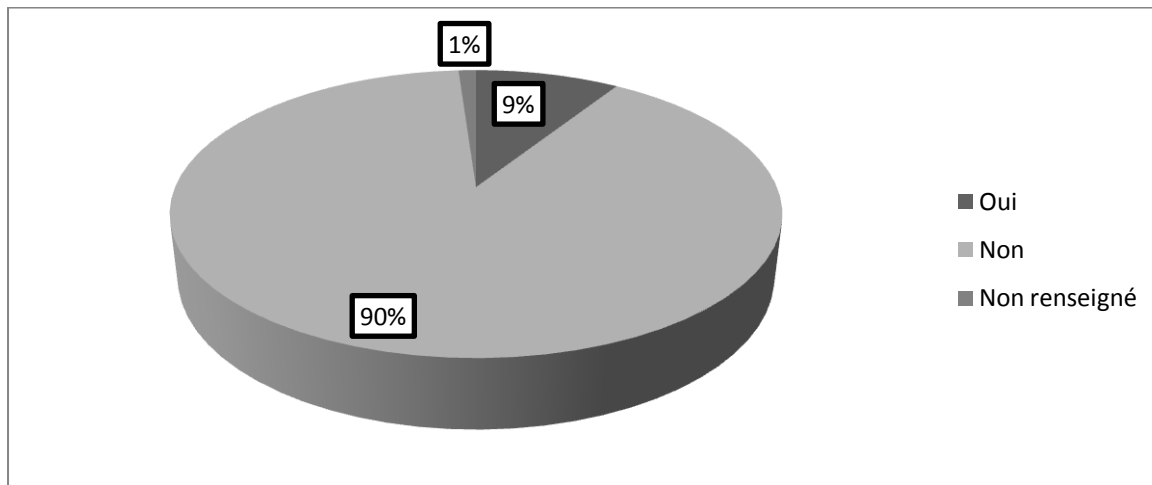
	Déséquilibre efforts/récompenses		Surinvestissement	
Poucentage salariés	9		31	
Supermarché intégré	15,7	p 0,058°	22,2	p 0,078°
Supermarché indépendant	2,3		39,5	
Homme	8,3	p 1	22,2	p 0,152
Femme	9,8		36,5	
Age > 30 ans	10,2	p 1	32,7	p 0,758
Age ≤ 30 ans	7,9		28,9	
Aucun diplôme/ CAP-BEP	11,3	p 0,474	30,2	p 0,831
BTS/ BTS ou plus	5,9		32,4	
Correspondance de la formation +	3,7	p 0,426	25,9	p 0,490
Correspondance de la formation -	11,7		33,3	
Choix de la profession +	7,8	p 0,710	21,6	p 0,018*
Choix de la profession -	11,4		45,7	
Accident de travail +	13	p 0,431	26,1	p 0,578
Accident de travail -	7,8		32,3	
Ancienneté distribution > 6 ans	14	p 0,157	34,9	p 0,443
Ancienneté distribution ≤ 6 ans	4,5		27,3	
Ancienneté magasin > 3,5 ans	14,3	p 0,148	35,7	p 0,362
Ancienneté magasin ≤ 3,5 ans	4,4		26,7	
Ancienneté poste > 1,5 ans	12,2	p 0,467	41,5	p 0,047*
Ancienneté poste ≤ 1,5 ans	6,5		21,7	
Perspectives à 5 ans, changement poste, formation et changement secteur, autre	105	p 0,709	31	p 0,921
Perspectives à 5 ans, même poste	6,7		30	

Tableau 4.14 (suite) : Résultats globaux de Siegrist en fonction des caractéristiques de l'échantillon

	Déséquilibre efforts/récompenses		Surinvestissement	
35 h et +	8,9	p 1	31,6	p 1
< 35 h	9,7		29	
Repas heures normales; souvent/toujours	11,3	p 0,43	25,8	p 0,097°
Repas heures normales; jamais/rarement	4		44	
Dépassement horaires; souvent/toujours	11,4	p 0,713	34,1	p 0,533
Dépassement horaires; jamais/rarement	7		27,9	
Aménagement horaires responsable; souvent/toujours	7,1	p 0,715	28,6	p 0,631
Aménagement horaires responsable; jamais/rarement	11,1		33,3	
Arrangement collègue; souvent/toujours	6,7	p 0,709	26,7	p 0,523
Arrangement collègue; jamais/rarement	10,5		33,3	
Possibilité de s'interrompre; souvent/toujours	7,8	p 0,713	33,3	p 0,581
Possibilité de s'interrompre; jamais/rarement	11,1		27,8	
Exposition agressivité clients; souvent/toujours	18,5	p 0,103	33,3	p 0,832
exposition agressivité clients; jamais rarement	5,2		31	
Relation hiérarchie 1-7	0	p 0,015*	37	p 0,299
Relation hiérarchie 8-10	15,2		26,3	

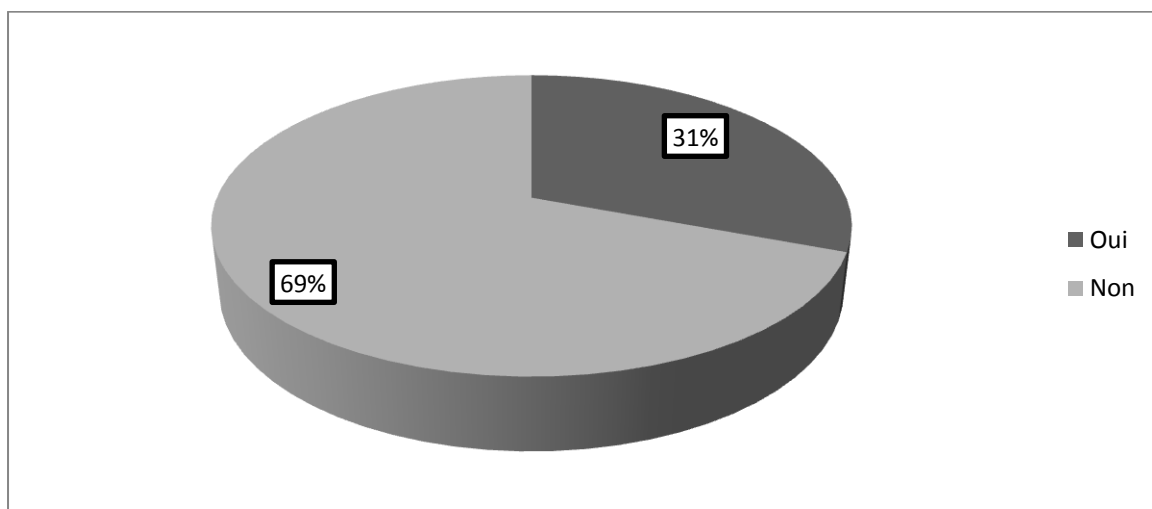
4.1.5.1. Analyse des scores du questionnaire de Siegrist

Graphique 4.21 : Déséquilibre effort récompense de l'échantillon selon Siegrist



Le nombre total d'ELS de l'étude avec un ratio de déséquilibre effort/récompense supérieur à 1, est de 9,1%.

Graphique 4.22 : effectifs en situation de surinvestissement selon Siegrist



Les salariés en situation de surinvestissement, telle que définie par Siegrist, font partie du tertile supérieur de l'échantillon, soit à 30,7% des effectifs de l'étude.

4.1.5.2. Analyse du ratio de Siegrist déséquilibre efforts/récompenses

4.1.5.2.1. Analyse du ratio de Siegrist déséquilibre efforts/récompenses en fonction des caractéristiques de l'échantillon

Tableau 4.15 : Ratio de siegrist efforts/récompenses en fontion des caractéristiques de l'échantillon

Variable	Modalité	Déséquilibre efforts/récompenses	P
Type de magasin	Magasin intégré	15,90%	0,058°
	Magasin indépendant	2,30%	

Le déséquilibre efforts/récompenses apparaît plus important dans les supermarchés intégrés à un grand groupe que les supermarchés indépendants. L'écart est quasiment significatif avec une valeur de p entre 5 et 10%.

Pour expliquer ces résultats, nous pouvons faire l'hypothèse que les organisations commerciales dépendant d'un grand groupe formaliseraient et appliqueraient un système de reconnaissance davantage tourné vers les rendements chiffrés des rayons, tandis que les magasins indépendants, de par une organisation plus souple, permettraient que la reconnaissance au travail se fasse de manière plus adaptée à l'activité réalisée.

Parallèlement, dans les magasins intégrés à un grand groupe, les efforts fournis par les salariés seraient éventuellement exacerbés par des objectifs chiffrés.

Nous pouvons ainsi postuler que les efforts attendus des ELS seraient plus importants au sein des magasins intégrés à un grand groupe qu'au sein des magasins indépendants, tandis que la reconnaissance du travail (récompense distributive, matérielle ou sociale) y serait moins adaptée qu'au sein des structures

indépendantes. Elle serait davantage une reconnaissance de principe standardisée qu'une reconnaissance juste renvoyant à l'activité spécifique du salarié.

4.1.5.2.2. Analyse du ratio de Siegrist déséquilibre efforts/récompenses en fonction des variables organisationnelles

Tableau 4.16 : Ratio de siegrist efforts/récompenses en fonction des variables organisationnelles

Variable	Modalité	Déséquilibre efforts/récompenses	P
Exposition à l'agressivité des clients	Souvent ou toujours	18,50%	0,103
	Jamais ou rarement	5,20%	

Une plus grande exposition à l'agressivité des clients aboutirait à un plus grand déséquilibre efforts/récompenses, mais il est à noter que cette donnée n'est pas significative.

4.1.5.3. Analyse des résultats de surinvestissement du questionnaire de Siegrist

4.1.5.3.1. Analyse des résultats de surinvestissement du questionnaire de Siegrist en fonction des caractéristiques de l'échantillon

Tableau 4.17 : Echelle de surinvestissement en fonction des variables magasins

Variable	Modalité	Surinvestissement	P
Type de magasin	Magasin intégré	22,20%	0,078°
	Magasin indépendant	39,50%	

On retrouve dans les supermarchés indépendants plus de salariés qui ont une personnalité tournée vers le surinvestissement. L'organisation du travail dans ces

structures fait qu'ils s'y retrouvent mieux par rapport à leurs attentes vis-à-vis du travail.

Nos études de poste ont permis de remarquer que l'organisation apparaît plus souple dans les supermarchés indépendants. Les salariés dans ces supermarchés auraient ainsi plus le goût du surinvestissement au travail.

4.1.5.3.2. Analyse des résultats de surinvestissement du questionnaire de Siegrist en fonction des variables organisationnelles

Tableau 4.18 : Echelle de surinvestissement en fonction des variables individus

Variable	Modalité	Surinvestissement	P
Ancienneté poste	> 1,5 ans	41,50%	0,047*
	≤ 1,5 ans	21,70%	
Choix professionnel	oui	21,60%	0,018*
	non	45,70%	

Les ELS « surinvestis » de par leur personnalité reste plus longtemps à leur poste de travail et cela de manière significative au seuil de 5%.

Cette situation ne se retrouve pas pour l'ancienneté de plus de 6 ans dans la distribution ou de plus de 3,5 ans dans le magasin.

On peut concevoir que les salariés n'ayant pas choisi leur profession ont ce goût pour le surinvestissement. On peut ainsi supposer qu'une forme de contrainte possible au travail est celle que les gens s'imposent eux-mêmes.

4.2. Descriptif de l'écart entre le travail prescrit et le travail réel

4.2.1. Descriptif de l'écart entre le travail prescrit et le travail réel en fonction des caractéristiques de l'échantillon

L'écart entre le travail prescrit et le travail réel a été mis en évidence sur le terrain, en réalisant les études de poste des employés libre-service des supermarchés.

Cet écart porte sur deux grandes catégories :

- **Les consignes** : cette catégorie comporte l'application des consignes et des procédures de la mise en rayon comprenant l'objectif à atteindre, l'utilisation du matériel, le port des équipements de protection individuelle, la gestion des déchets. Ces items permettent de construire un pourcentage de consignes appliquées.
- **Les aléas** : nous présentons dans cette catégorie les aléas qui sont comptés en minutes et rapportés en pourcentage de la journée de travail. Nous relevons les produits non conformes, les surplus de produits, les interruptions (clients, commercial, responsable, collègue,...), les aléas matériels, les appels caisse pour renseigner un prix.

Les résultats obtenus sont décrit ci-dessous, tout d'abord sous forme de tableaux résumant les résultats obtenus, puis de façon détaillée.

Tableau 4.19 : Résultats globaux de l'écart entre le travail prescrit et le travail réel en fonction des caractéristiques de l'échantillon

	Consignes		Aléas		Consignes < 90% ET Aléas > 10%		Consignes < 80% OU aléas > 15%		Consignes < 80%		Aléas > 15%	
Pourcentage salariés					28,4		43,2		26,1		25	
Supermarché intégré	84,53		9,47		22		37,8		31,1		8,9	
		p 0,375		p0,000***						p 0,277		
Supermarché indépendant	86,38		13,93		34,9	p 0,188	48,8	p 0,295	20,9		41,9	p0,000***
Homme	89,07		10,26		11,1		33,3		13,9		19,4	
		p 0,003**		p 0,04*				p 0,121		p 0,03*		
Femme	82,91		12,61		40,4	p 0,003**	50		34,6		28,8	p 0,317
Age > 30 ans	83,54		12,16		34		56		36		30	
		p 0,035*						p 0,005**		p 0,016*		
Age ≤ 30 ans	87,92		10,99	p 0,31	21,1	p 0,182	26,3	p 0,005**	13,2		18,4	p 0,214
Aucun diplôme/ CAP-BEP	85,57		11,71		32,1		35,8		24,5		20,8	
		p 0,867						p 0,116		p 0,839		
BTS/ BTS ou plus	85,96		11,56	p 0,898	20,6	p 0,242	52,9		26,5		32,4	p 0,225
Correspondance de la formation +	85,52		11,27		33,3		44,4		25,9		25,9	
		p 0,898								p 0,927		
Correspondance de la formation -	85,8		12,38	p 0,472	25	p 0,421	41,7	p 0,808	25		25	p 0,927
Choix de la profession +	86,31		11,66		21,6		39,2		21,6		25,5	
		p 0,466						p 0,389		p 0,303		
Choix de la profession -	84,79		11,65	p 0,991	34,3	p 0,191	48,6		31,4		25,7	p 0,981
Accident de travail +	85,95		11,1		24		15,8		21,7		18,2	
		p 0,772						p 0,054°		p 0,577		
Accident de travail -	85,26		11,85	p 0,567	27	p 0,774	34		27,7		28,8	
Ancienneté distribution > 6 ans	83,66		11,58		32,6		55,8		37,2		27,9	
		p 0,044*						p 0,013*		p 0,011*		
Ancienneté distribution ≤ 6 ans	87,71		11,72	p 0,905	22,7	p 0,305	29,5		13,6		22,7	p 0,578
Ancienneté magasin > 3,5 ans	83,09		11,62		31		54,8		38,1		26,2	
		p 0,011*						p 0,026*		p 0,008**		
Ancienneté magasin ≤ 3,5 ans	86,16		11,69	p 0,952	24,4	p 0,497	31,1		13,3		24,4	p 0,851
Ancienneté poste > 1,5 ans	85,54		11,08		24,4		43,9		26,8		22	
		p 0,875						p 0,807		p 0,755		
Ancienneté poste ≤ 1,5 ans	85,86		12,16	p 0,349	30,4	p 0,529	41,3		23,9		28,3	p 0,499
Perspectives à 5 ans, chgt poste, formation et chgt secteur, autre	84,7		12,03		32,8		44,8		27,6		27,6	
		p 0,324								p 0,667		
Perspectives à 5 ans, même poste	86,87		10,92	p 0,352	20	p 0,208	40	p 0,665	23,3		20	p 0,436

Tableau 4.19 (suite) : Résultats globaux de l'écart entre le travail prescrit et le travail réel en fonction des caractéristiques de l'échantillon

	Consignes	Aléas		Consignes < 90% ET Aléas > 10 %		Consignes < 80% OU aléas > 15 %		Consignes < 80%		Aléas > 15 %	
35 h et +	84,49	p 0,167	10,53	p 0,006**	21,1	p 0,038*	36,8	21,1	p 0,141	17,5	p 0,028*
< 35 h	83,5		13,72		41,9		54,8	36,5		38,7	
Repas heures normales; souvent/toujours	85,98	p 0,675	11,73	p 0,833	25,8	p 0,559	46,8	25,8	p 0,861	27,4	p 0,471
Repas heures normales; jamais/rarement	85,04		11,46		32		32	24		20	
Dépassement horaires; souvent/toujours	84,91	p 0,424	13,56	p 0,001***	31,8	p 0,372	56,8	29,5	p 0,355	43,2	p 0,000***
Dépassement horaires; jamais/rarement	86,53		9,71		23,3		27,9	20,9		7	
Aménagement horaires responsable;	85,98	p 0,803	11,27	p 0,515	21,4	p 0,214	47,6	28,6	p 0,496	21,4	p 0,424
Aménagement horaires responsable;	85,46		12,02		33,3		37,8	22,2		28,9	
jamais/rarement											
Arrangement collègue; souvent/toujours	88,22	p 0,072°	11,04	p 0,442	13,3	p 0,031*	40	16,7	p 0,180	23,3	p 0,761
Arrangement collègue; jamais/rarement	84,39		11,98		35,1		43,9	29,8		26,3	
Possibilité de s'interrompre; souvent/toujours	85,9	p 0,825	11,02	p 0,184	19,6	p 0,048*	54,9	27,5	p 0,581	21,6	p 0,342
Possibilité de s'interrompre; jamais/rarement	85,44		12,56		38,9		61,1	22,2		30,6	
Exposition agressivité clients; souvent/toujours	83,17	p 0,119	11,97	p 0,648	37	p 0,219	48,1	33,3	p 0,285	29,6	p 0,473
Exposition agressivité clients; jamais rarement	86,59		11,39		24,1		29,7	22,4		22,4	
Relation hiérarchie 1-7	86,61	p 0,344	11,87	p 0,842	26,1	p 0,71	39,1	19,6	p 0,129	28,3	p 0,635
Relation hiérarchie 8-10	84,61		11,63		28,9		50	34,2		23,7	

Tableau 4.20 : Détails des scores d'écart entre le travail prescrit et le travail réel

	Consignes %	Aléas %
Moyenne	85,44	11,65
Médiane	87,5	10
Minimum	61,50	1,76
Maximum	100	30,42

110 études de poste ont été réalisées, il est possible d'exploiter 88 études de poste qui seront croisées avec les questionnaires retournés. Ce chiffre de 88 s'explique du fait du non-retour de 22 questionnaires. La médiane d'application des consignes est de 87,5% et la médiane est de 10% concernant les aléas de la journée de travail.

Les pourcentages de consignes et d'aléas vont pouvoir être analysés et croisés.

Pour décrire l'importance de l'écart entre le prescrit et le réel du travail, les valeurs « consignes < 80% » et « aléas > 15% » sont retenues. Pour l'association des données, il est retenu les valeurs « consignes < 90% ET aléas > 10 % » et les valeurs « consignes < 80% OU aléas > 15 % ».

Pour expliquer ces choix de valeurs on peut retenir que :

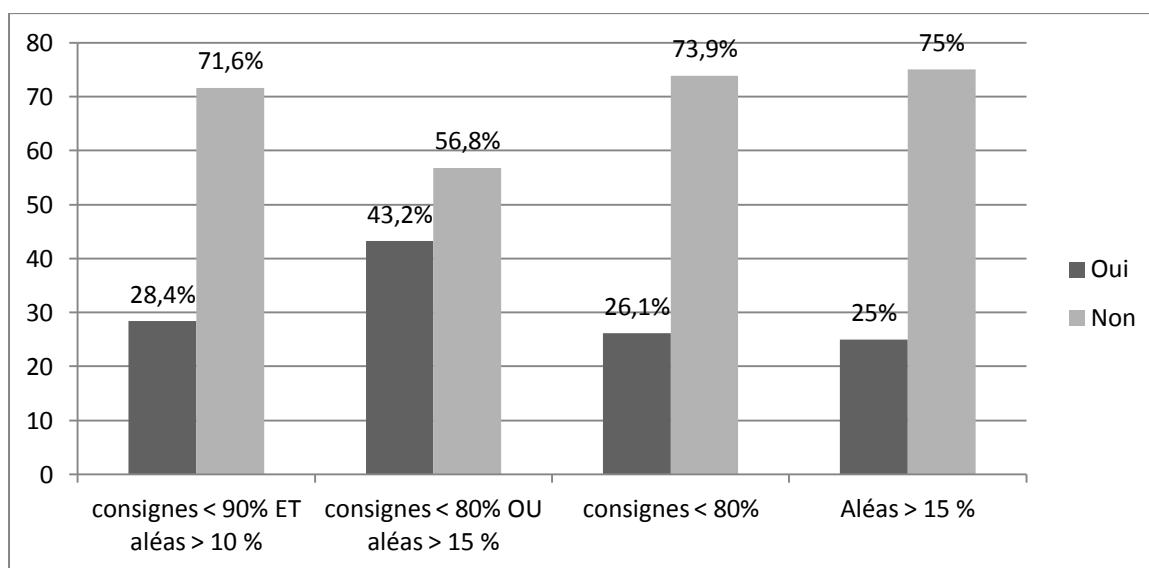
- Les valeurs ont été retenues du fait que la répartition des salariés est homogène selon les différentes catégories. Les chiffres de la répartition des ELS dans les différentes catégories d'écart entre le prescrit et le réel sont compris entre 25% et 28,4%. La catégorie ayant la modalité « consignes < 80% OU aléas > 15 % » comporte de manière cohérente 43,2% de salariés.
- Les valeurs ont aussi été fixées par rapport à l'approche réalisée sur le terrain avec les études de poste des ELS. Les chiffres suivants peuvent ainsi décrire des situations où l'écart entre le travail prescrit et le travail réel est important.

- Les résultats indiquent une médiane de l'échantillon pour l'application des consignes et des procédures à 87,5% et pour les aléas de la journée de travail à 10%.

C'est à partir de ces valeurs qu'on remarque que l'écart sur le terrain est important et que les résultats statistiques obtenus mettent à jour une différence en croisant ces valeurs d'écart avec les caractéristiques de l'échantillon.

Les chiffres retenus décrivent donc des situations de grand écart entre le travail prescrit et le travail réel :

Graphique 4.23 : Répartition de l'écart entre le travail prescrit et le travail réel en fonction des effectifs



Les variables d'« écart entre le travail prescrit et le travail réel », répartie selon les consignes et les aléas, va pouvoir être croisée en fonction des caractéristiques de l'échantillon comme suit :

Tableau 4.21 : Moyenne d'application des consignes et des aléas en fonction du type de magasin

Variable	Modalité	Moyenne	p
Consignes	Magasin intégré	84,53	0,375
	Magasin indépendant	86,38	
Aléas	Magasin intégré	9,47	0,000***
	Magasin indépendant	13,94	

Ces résultats indiquent que l'écart entre le prescrit et le réel du travail pour les aléas de la journée de travail est significatif au seuil de 1% concernant le type de magasin. Le pourcentage d'aléas de la journée de travail est significativement plus important dans les magasins indépendants.

En revanche, les résultats n'indiquent ici aucune différence significative d'écart prescrit-réel entre les deux types de magasin pour ce qui concerne la variable « consignes ».

Tableau 4.22 : Moyenne d'application des consignes et des aléas en fonction du sexe

Variable	Modalité	Moyenne	p
Consignes	Femmes	82,92	0,003**
	Hommes	89,08	
Aléas	Femmes	12,61	0,040*
	Hommes	10,26	

Les hommes rapporteraient d'une manière fortement significative un moindre écart entre les prescriptions (consignes) et la réalisation de leur travail (valeur de p au seuil de 1%) par rapport aux femmes. Ces résultats peuvent s'expliquer par le fait que les femmes exercent davantage à temps partiel que les hommes (28,4% contre 6,8%). Nous pouvons faire l'hypothèse qu'elles mettraient davantage en place de stratégies de régulations afin de pouvoir réaliser leur travail dans le temps qui leur est imparti.

Le pourcentage d'aléas de la journée de travail apparaît d'autre part plus important chez les femmes et diffère de façon significative de celui des hommes au seuil de 5%. Ainsi, un nombre plus important d'aléas à gérer dans l'activité de travail pourrait expliquer une moindre application formelle des consignes et des prescriptions, afin de pouvoir assurer la réalisation de l'activité professionnelle.

On peut également suggérer que les temps partiels occupés principalement par les femmes sont préconisés par l'employeur dans les situations de renforts, en lien avec une charge de travail élevée et des aléas importants à gérer. Cette situation de temps partiels aboutirait à cette situation de moindre application des consignes et des procédures du fait de la nécessité de mettre davantage en place de stratégie de régulation.

Tableau 4.23 : Moyenne d'application des consignes et des aléas en fonction de l'âge

Variable	Modalité	Moyenne	p
Consignes	> 30 ans	83,55	0,035*
	≤ 30ans	87,93	
Aléas	> 30 ans	12,15	0,310
	≤ 30ans	10,99	

Ces résultats indiquent que les employés libre-service de plus de 30 ans appliqueraient moins les consignes que ceux ayant moins de 30 ans. Cet écart est significatif au seuil de 5%.

Nous pourrions ainsi faire l'hypothèse qu'une plus grande expérience du travail conduirait les salariés à mettre en place davantage de régulations, du fait d'une connaissance plus fine des priorités et d'une appropriation de l'organisation de

l'activité. Elle peut se traduire alors par cet écart au niveau de l'application des consignes.

Tableau 4.24 : Moyenne d'application des consignes et des aléas en fonction de l'ancienneté dans la distribution

Variable	Ancienneté distribution	Moyenne	p
Consignes	> 6 ans	83,66	0,044*
	≤ 6 ans	87,72	
Aléas	> 6 ans	11,59	0,905
	≤ 6 ans	11,72	

De manière significative, il apparaît que les employés ayant une ancienneté dans le secteur de la distribution supérieure à 6 ans rapportent davantage d'écarts prescrit-réel en ce qui concerne les consignes (p au seuil significatif de 5%).

Postulant que d'une part les salariés ayant une ancienneté supérieure à 6 ans dans la distribution et d'autre part qu'ils ont également une moyenne d'âge plus importante que leurs collègues, les conclusions portant sur ces résultats seraient les mêmes que celles décrites ci-dessus (commentaires tableau 4.7).

Tableau 4.25 : Moyenne d'application des consignes et des aléas en fonction de l'ancienneté dans le magasin

Variable	Ancienneté magasin	Moyenne	p
Consignes	> 3,5 ans	83,1	0,011*
	≤ 3,5 ans	88,16	
Aléas	> 3,5 ans	11,62	0,952
	≤ 3,5 ans	11,69	

De même, les résultats décrits au tableau précédents se retrouvent ici pour les salariés avec plus de 3,5 ans d'expérience au sein du magasin les employant. Ces derniers appliqueraient moins les consignes que les autres avec p significatif au seuil de 5% pour cet écart.

Ainsi, une plus grande expérience dans le secteur de la distribution et une plus grande ancienneté au sein d'un magasin font que les salariés adapteraient le travail prescrit. Ils mettent en place des ajustements qui ne seraient pas forcément des d'infractions aux consignes édictées par l'employeur. On pourrait évoquer que ces transgressions seraient plutôt des éléments de valeur ajoutée pour les ELS ayant de l'expérience.

Cet écart significatif n'est pas retrouvé concernant les aléas (qui par définition surviennent indépendamment des variables individuelles) et les salariés ayant une ancienneté au poste de plus de 1,5 an (ancienneté trop faible pour mettre en évidence un écart).

4.2.2. Analyse de la valeur « Consignes < 80% »

4.2.2.1. Analyse de la valeur « Consignes < 80% » en fonction des caractéristiques de l'échantillon

Tableau 4.26 : caractéristiques de l'échantillon en fonction de la valeur de consignes
< 80%

Variable	Modalité	Consignes < 80%	P
Sexe	Homme	13,90%	0,03*
	Femme	34,60%	
Age	> 30 ans	36,00%	0,016*
	≤ 30 ans	13,20%	
Ancienneté distribution	> 6 ans	37,20%	0,011*
	≤ 6 ans	13,60%	
Ancienneté magasin	> 3,5 ans	38,10%	0,008**
	≤ 3,5 ans	13,30%	

Les salariés dans la situation où les consignes sont les moins appliquées sont :

- Les femmes,
- Les employés de plus de 30 ans,
- Les salariés avec une ancienneté dans la distribution de plus de 6 ans,

Ces 3 données sont significatives au seuil de 5%

- Les salariés avec une ancienneté dans le magasin de plus de 3,5 ans, significatif au seuil de 1%.

Ces résultats vont dans le sens des résultats commentés dans les tableaux 4.6 à 4.9.

4.2.2.2. Analyse de la valeur « Consignes < 80% » en fonction des valeurs organisationnelles

Nous ne rapportons pas de valeurs significatives concernant cette partie

4.2.3. Analyse de la valeur « Aléas > 15 % »

4.2.3.1. Analyse de la valeur « aléas > 15% » en fonction des caractéristiques de l'échantillon

Tableau 4.27:Caractéristiques de l'échantillon en fonction de la valeur d'aléas>15 %

Variable	Modalité	Aléas > 15 %	P
Type de magasin	Intégré	8,90%	0***
	Indépendant	41,90%	
Rayon liquide	oui	12,50%	0,097°
	non	29,70%	

Les salariés des supermarchés indépendants ont un pourcentage d'aléas plus élevé que les salariés des supermarchés intégrés à un grand groupe, valeur très significative à un seuil de 1‰.

Les employés libre-service du rayon liquide ont moins d'aléas que les autres employés, écart presque significatif, p entre 5 et 10%.

4.2.3.2. Analyse de la valeur « aléas > 15% » en fonction des variables organisationnelles

Tableau 4.28 : variables organisationnelles en fonction de la valeur d'aléas > 15 %

Variable	Modalité	Aléas > 15 %	P
Heures de travail	35 heures et +	17,50%	0,028*
	< 35 heures	38,70%	
Dépassement des horaires	Souvent ou toujours	43,20%	0***
	Jamais ou rarement	7,00%	

De manière très significative (p valeur au seuil de 1%), la gestion d'aléas entraîne pour le salarié un dépassement d'horaires.

Les « aléas > 15 % » ont un impact en termes de contraintes organisationnelles et ce de manière significative (p valeur au seuil de 5%) : la gestion d'aléas étant plus importante pour les ELS à temps partiel.

4.2.4. Analyse des valeurs combinées de consignes et d'aléas

4.2.4.1. Analyse des valeurs combinées de consignes et d'aléas en fonction des caractéristiques de l'échantillon

Tableau 4.29 : Variables individus en fonction des valeurs « Consignes < 90% ET aléas > 10 % »

Variable	Modalité	Consignes < 90% ET aléas > 10 %	P
Sexe	Homme	11,10%	0,003**
	Femme	40,40%	

L'écart entre le travail prescrit et le travail réel à la valeur « consignes < 90% ET pourcentage aléas > 10 % » révèle que les femmes sont plus importantes dans cette catégorie, les données étant significatives au seuil de 1%.

Tableau 4.30 : Variables individus en fonction des valeurs « Consignes < 80% OU aléas > 15 % »

Variable	Modalité	Consignes < 80% OU aléas > 15 %	P
Age	> 30 ans	56,00%	0,005**
	≤ 30 ans	26,30%	
Ancienneté distribution	> 6 ans	55,80%	0,013*
	≤ 6 ans	29,50%	
Ancienneté magasin	> 3,5 ans	54,80%	0,026*
	≤ 3,5 ans	31,10%	
Accident de travail	Oui	26,10%	0,054°
	Non	49,20%	

Les salariés ayant une grande différence entre le travail prescrit et le travail réel, ici « consignes < 80% OU aléas > 15 % » ont comme caractéristiques :

- Un âge de plus de 30 ans, valeur significative à un seuil de 1%
- Une ancienneté dans la distribution de plus de 6 ans et dans le magasin de plus de 3,5 ans, valeur significative à un seuil de 5%
- Moins d'AT au cours des 12 derniers mois, p presque significatif entre 5 et 10%.

4.2.4.2. Analyse des valeurs combinées de consignes et d'aléas en fonction des variables organisationnelles

Tableau 4.31 : Variables organisationnelles en fonction de l'écart entre le travail prescrit et le travail réel « consignes < 90% ET pourcentage aléas > 10 % ».

Variable	Modalité	Consignes < 90% ET aléas > 10 %	P
Arrangement horaires avec collègue	Souvent ou toujours	13,30%	0,031*
	Jamais ou rarement	35,10%	
Possibilité de s'interrompre	Souvent ou toujours	19,60%	0,048*
	Jamais ou rarement	38,90%	
Heures de travail	35 heures et +	21,10%	0,038*
	< 35 heures	41,90%	

Ces résultats indiquent que 3 variables organisationnelles exacerberaient de manière significative (p valeur au seuil de 5%) l'écart prescrit-réel au travail :

- 1 : le travail à temps partiel, pouvant être lié ou pouvant causer,
- 2 : le fait de ne pouvoir interrompre la tâche de travail en cours,
- 3 : les difficultés d'arrangement d'horaires avec les collègues.

Tableau 4.32 : Variables organisationnelles en fonction de l'écart entre le travail prescrit et le travail réel « Consignes < 80% OU pourcentage aléas > 15 % ».

Variable	Modalité	Consignes < 80% OU aléas > 15 %	P
Heures de travail	35 heures et +	36,80%	0,104
	< 35 heures	54,80%	
Dépassement des horaires	Souvent ou toujours	56,80%	0,006**
	Jamais ou rarement	27,90%	

L'écart élevé entre le travail prescrit et le travail réel (« Consignes < 80% OU aléas > 15 % ») a un impact sur les contraintes organisationnelles :

- Les salariées à temps partiel seraient davantage touchées par cet impact, mais l'écart est ici non significatif, dû certainement à un manque de puissance de l'étude.

- L'employé libre-service dépasse de manière très significative ses horaires en situation d'important écart entre le prescrit et le réel, avec une valeur de p au seuil de 1%.

4.3. Analyse des valeurs d'écart entre le travail prescrit et le réel en fonction des contraintes psychologiques et organisationnelles

Tableau 4.33 : Résultats globaux d'écart entre le travail prescrit et le travail réel en fonction des contraintes psychologiques et organisationnelles

	Karasek						Siegrist			
	Demande	Latitude		Soutien		Jobstrain	Isostrain		Déséquilibre efforts/	Surinvestissement
	19,5	64		31		25%	15%		9%	31%
Consignes < 80% +	20,3	p 0,250	62,35	29,35	p 0,179	39,1	p 0,069*	21,7	9,1	30,4
Consignes < 80% -	19,58		61,85	31,09		12,3		9,2	p 0,273	p 1
Aléas > 15 % +	20	p 0,57	61,91	30,74	p 0,749	27,3	p 0,776	23,1	25	50
Aléas > 15 % -	19,58		62,18	30,32		24,2		25,3	25,3	p 1
Consignes < 90%	20,08	p 0,437	64,4	30	p 0,484	32	p 0,339	16	4,2	44
ET Aléas > 10 % +			p 0,178							
Consignes < 90%	19,52		61,02	30,89		22,2	p 0,082*	14,3	11,1	25,4
ET Aléas > 10 % -										
Consignes < 80%	19,82	p 0,718	61,42	29,58	p 0,105	34,2	p 0,082*	21,1	10,8	36,38
OU aléas > 15 % +			0,67					18	10	p 0,148
Consignes < 80%	19,58		62,4	31,44						
OU aléas > 15 % -										

Tableau 4.33 (suite) : Ecart entre le travail prescrit et le travail réel en fonction des contraintes psychologiques et organisationnelles

	Consignes		Aléas	
Jobstrain +	81,85	p 0,045*	12,16	p 0,603
Jobstrain -	86,63		11,48	
Isostrain +	83,19	p 0,370	12,19	p 0,689
Isostrain -	85,83		11,56	
Déséquilibre E/R +	85,97	p 0,936	10,19	p 0,418
Déséquilibre E/R -	85,69		11,8	
Surinvestissement +	86,75	p 0,402	13,21	p 0,067°
Surinvestissement -	84,86		10,96	

Ces résultats vont pouvoir être développés dans la partie suivante.

4.3.1. Analyse des valeurs d'écart entre le travail prescrit et le travail réel en fonction des valeurs moyennes de latitude décisionnelle, de demande psychologique et de soutien social de Karasek

Les valeurs d'écarts mettant en évidence une différence sont la combinaison « consignes < 80% OU pourcentage aléas > 15 % ».

Tableau 4.34 : Moyenne des scores de Karasek en fonction de l'écart entre le travail prescrit et le travail réel « consignes < 80% OU pourcentage aléas > 15 % ».

Variable	Modalité	Moyenne	p
Latitude	consignes < 80% OU aléas > 15 % +	61,42	0,670
	consignes < 80% OU aléas > 15 % -	62,40	
Demande	consignes < 80% OU aléas > 15 % +	19,82	0,718
	consignes < 80% OU aléas > 15 % -	19,58	
Soutien	consignes < 80% OU aléas > 15 % +	29,58	0,105
	consignes < 80% OU aléas > 15 % -	31,44	

Les salariés ayant un fort écart entre le travail prescrit et le travail réel ont moins de soutien que ceux ayant un faible écart.

Mais il est à noter que cette donnée n'est pas significative, l'étude manquant probablement de puissance pour cette donnée.

Les régulations mises en œuvre, par les salariés, à l'égard des consignes et des procédures internes ou les situations avec beaucoup d'aléas, pourraient être la source voir l'objet de tensions entre salariés (et donc d'un moindre soutien).

On pourrait l'expliquer par le fait d'éventuels manques de clarté sur les tâches et les missions de chacun, de pratiques divergentes dans le travail nuisant aux missions communes et par la survenue de nombreux aléas de la situation de travail.

Ces contournements de consignes et la survenue de contretemps pourraient également être désapprouvés par le supérieur hiérarchique et conduire à un moindre soutien managériale en conséquence.

4.3.2. Analyse des valeurs d'écart entre le travail prescrit et le réel en fonction du score de Jobstrain de karasek

Tableau 4.35 : Variables d'écarts entre le travail prescrit et le travail réel en fonction du Jobstrain.

Variable	Modalité	Jobstrain	P
Consignes < 80%	oui	39,10%	0,069°
	non	20,00%	
Aléas > 15 %	oui	27,30%	0,776
	non	24,20%	
Consignes < 90% ET aléas > 10 %	oui	32,00%	0,339
	non	22,20%	
Consignes < 80% OU aléas > 15 %	oui	34,20%	0,082°
	non	18,00%	

Le jobstrain se caractérise notamment par une forte demande psychologique et une faible latitude décisionnelle. L'écart considéré comme élevé selon nos critères entre le travail prescrit et le travail réel serait lié ici au jobstrain :

- Cette situation de jobstrain se retrouve dans les situations où les consignes sont peu appliquées (valeur « consignes < 80% ») et ceci également de façon quasiment significative avec également une valeur de p compris entre 5 et 10%.
- Un salarié avec un grand écart entre le travail prescrit et le travail réel aux valeurs combinées « Consignes < 80% OU aléas > 15 % » serait davantage en situation de Jobstrain que celui ayant un faible écart. Cette différence apparaît quasiment significative avec une valeur de p compris entre 5 et 10%. On se rend compte avec ces résultats que c'est bien la valeur consignes prise de manière isolée qui induirait la situation de Jobstrain.

Ainsi, les salariés en situation de jobstrain par définition seraient donc moins autonomes et exposés à plus d'exigence psychologique au travail. On peut ainsi argumenter qu'ils auraient donc moins de marges de manœuvre pour pouvoir mettre en place l'application des consignes et des procédures.

Tableau 4.36 : Moyenne d'écart entre le travail prescrit et le travail réel en fonction du Jobstrain

Variable	Modalité	Moyenne	p
Consignes	Jobstrain +	81,85	0,045*
	Jobstrain -	86,63	
Aléas	Jobstrain +	12,16	0,603
	Jobstrain -	11,48	

Les résultats suivants confirment les résultats précédemment décrits.

Cette situation de Jobstrain se retrouve bien dans les situations où les consignes sont peu appliquées, avec une valeur p significative au seuil de 5%.

4.3.3. Analyse des valeurs d'écart entre le travail prescrit et le réel en fonction du score d'Isostrain de Karsek

Il n'y a pas de données qui mettent en évidence un lien entre les situations d'Isostrain et les valeurs d'écart entre le travail prescrit et le travail réel.

4.3.4. Analyse des valeurs d'écart entre le travail prescrit et le réel en fonction du ratio déséquilibre efforts/récompenses de Siegrist

Il n'y a pas de données qui mettent en évidence un lien entre le ratio de Siegrist et les valeurs d'écart entre le travail prescrit et le travail réel.

4.3.5. Analyse des valeurs d'écart entre le travail prescrit et le réel en fonction du score de l'échelle de surinvestissement de Siegrist

Tableau 4.37 : Variables d'écarts entre le travail prescrit et le travail réel en fonction du score de l'échelle de surinvestissement.

Variable	Modalité	Surinvestissement	P
Consignes < 80%	oui	30,40%	0,976
	non	30,80%	
Aléas > 15 %	oui	50,00%	0,023*
	non	24,20%	
Consignes < 90% ET aléas > 10 %	oui	44,00%	0,088°
	non	25,40%	
Consignes < 80% OU aléas > 15 %	oui	36,80%	0,275
	non	26,00%	

On retrouve plus de salariés ayant une personnalité tournée vers le surinvestissement dans la situation d'écart entre le prescrit et le réel du travail à la valeur isolée « aléas >15% », ceci de manière significative, p étant au seuil de 5%.

En effet ils s'accrocheraient à respecter les consignes et la survenue d'aléas rend l'objectif plus difficile à atteindre.

On retrouve ce goût pour le surinvestissement avec une valeur d'écart combinée « Consignes < 90% ET aléas > 10 % », donnée quasiment significative. Cette donnée permet de se rendre compte que c'est bien la valeur isolée d' « aléas » qui est en lien avec la personnalité tournée vers le surinvestissement.

Tableau 4.38 : Moyenne d'écarts entre le travail prescrit et le travail réel en fonction du surinvestissement selon Siegrist.

Variable	Modalité	Moyenne	p
Consignes	Surinvestissement +	86,75	0,402
	Surinvestissement -	84,86	
Aléas	Surinvestissement +	13,21	0,067°
	Surinvestissement -	10,96	

Cette donnée, confirme que c'est bien la valeur isolée d' « aléas » qui est en lien avec la personnalité tournée vers le surinvestissement, avec une valeur de p quasiment significative, p entre 5 et 10%.

4.4. Synthèse des résultats obtenus

La synthèse des résultats est effectuée pour mettre en évidence l'écart entre le travail prescrit et le travail réel et son impact sur les contraintes psychologiques et organisationnelles. Dans les situations de grand écart entre le prescrit et le réel du travail, les salariés de la mise en rayon sont plus en jobstrain et plus en situation de surinvestissement au travail.

Les tableaux suivant permettent de se rendre compte qu'il y a un lien entre le Jobstrain et l'application des consignes et des procédures et un lien entre le goût pour se surinvestir et la survenue d'aléas dans la journée de travail.

Tableau 4.39 (suite) : Ecart entre le travail prescrit et le travail réel en fonction des contraintes psychologiques et organisationnelles

	Consignes		Aléas	
Jobstrain +	81,85	p 0,045*	12,16	p 0,603
Jobstrain -	86,63		11,48	
Isostrain +	83,19	p 0,370	12,19	p 0,689
Isostrain -	85,83		11,56	
Déséquilibre E/R +	85,97	p 0,936	10,19	p 0,418
Déséquilibre E/R -	85,69		11,8	
Surinvestissement +	86,75	p 0,402	13,21	p 0,067°
Surinvestissement -	84,86		10,96	

Les autres éléments importants de l'étude montrant une différence importante de valeur d'écart entre le travail prescrit et le travail réel portent sur :

- le type de magasin notamment s'il est intégré à un grand groupe ou indépendant,
- Le sexe des employés
- L'âge, l'ancienneté dans la distribution, dans la structure.

L'application des consignes et des procédures est moindre concernant :

- la population féminine
- Les salariés âgés de plus de 30 ans, avec une ancienneté de plus de 6 ans dans la distribution alimentaire et de plus de 3 ans et demi dans le magasin.

On met par ailleurs en évidence que les aléas de la journée de travail sont plus importants pour :

- la population féminine,
- les magasins indépendants.

Tableau 4.40 : Synthèse des résultats d'application des consignes et des aléas en fonction des caractéristiques de l'échantillon

	consignes		aléas		Consignes < 90% ET Aléas > 10 %		Consignes < 80% OU aléas > 15 %		Consignes < 80%		Aléas > 15 %	
					28,4		43,2		26,1		25	
Supermarché intégré	84,53	p 0,375	9,47	p0,000***	22	p 0,188	37,8	p 0,295	31,1	p 0,277	8,9	p0,000***
Supermarché indépendant	86,38		13,93		34,9		48,8		20,9		41,9	
Homme	89,07	p 0,003**	10,26	p 0,04*	11,1	p 0,003**	33,3	p 0,121	13,9	p 0,03*	19,4	p 0,317
Femme	82,91		12,61		40,4		50		34,6		28,8	
Age > 30 ans	83,54	p 0,035*	12,16	p 0,31	34	p 0,182	56	p 0,005**	36	p 0,016*	30	p 0,214
Age ≤ 30 ans	87,92		10,99		21,1		26,3		13,2		18,4	
Ancienneté distribution > 6 ans	83,66	p 0,044*	11,58	p 0,905	32,6	p 0,305	55,8	p 0,013*	37,2	p 0,011*	27,9	p 0,578
Ancienneté distribution ≤ 6 ans	87,71		11,72		22,7		29,5		13,6		22,7	
Ancienneté magasin > 3,5 ans	83,09	p 0,011*	11,62	p 0,952	31	p 0,497	54,8	p 0,026*	38,1	p 0,008**	26,2	p 0,851
Ancienneté magasin ≤ 3,5 ans	86,16		11,69		24,4		31,1		13,3		24,4	
35 h et +	84,49	p 0,167	10,53	p 0,006**	21,1	p 0,038*	36,8	p 0,104	21,1	p 0,141	17,5	p 0,028*
< 35 h	83,5		13,72		41,9		54,8		36,5		38,7	
Dépassement horaires;		p 0,424	13,56	p0,001***	31,8	p 0,372	56,8	p 0,006**	29,5	p 0,355	43,2	p0,000***
souvent/toujours	84,91				23,3		27,9		20,9		7	
Dépassement horaires;	86,53		9,71									
jamais/rarement												
Arrangement collègue;		p 0,072°	11,04	p 0,442	13,3	p 0,031*	40	p 0,729	16,7	p 0,180	23,3	p 0,761
souvent/toujours	88,22		11,98		35,1		43,9		29,8		26,3	
Arrangement collègue;		84,39	11,98		35,1		43,9		29,8		26,3	
jamais/rarement												
Possibilité de s'interrompre;		p 0,825	11,02	p 0,184	19,6	p 0,048*	54,9	p 0,564	27,5	p 0,581	21,6	p 0,342
souvent/toujours	85,9				12,56		38,9		61,1		22,2	
Possibilité de s'interrompre;		85,44	12,56		38,9		61,1		22,2		30,6	
jamais/rarement												

Ces résultats vont nous amener maintenant à développer la partie discussion.

DISCUSSION

5. DISCUSSION

5.1. Discussion de la méthode

La gestion du personnel dans les supermarchés est basée sur un effectif réduit conduisant à une exposition d'autant plus grande à des contraintes multiples générées par le flux tendu. Nous remarquons que le modèle managérial actuel combine la polyvalence, le travail en équipes, le juste à temps et la démarche qualité. Il est présenté comme optimal par rapport à la situation socio-économique existante [67].

Partant de ce constat, les médecins du travail du service MT2I se sont intéressés à la problématique des risques psychosociaux par l'intermédiaire de la mesure de l'écart entre le prescrit et le réel du travail et son impact sur les contraintes psychologiques et organisationnelles. Cet impact a été évalué dans 16 supermarchés de la région Grenobloise où 88 salariés de la mise en rayon du secteur des produits de grande consommation ont été inclus.

Sur le terrain, ma présence a été globalement bien accueillie par les salariés, les managers et les directions des magasins concernées. En effet seulement 23% des supermarchés sollicités n'ont pas souhaité participer à l'étude, tous appartenant à un grand groupe de la distribution dont la direction régionale avait donné une réponse négative.

Les études de poste des ELS des supermarchés Grenoblois ont permis de réaliser une approche de terrain en observant les salariés dans leur activité. Elles ont permis d'être un moyen d'échange avec les salariés sur leur lieu de travail, d'appréhender la manière de travailler des ELS et d'aboutir à une vision de médecine du travail en entreprise.

Les managers des magasins retenus ont tous accepté l'interview permettant d'exposer le travail prescrit. Les ELS rencontrés sur le terrain ont répondu de manière favorable à l'étude, le retour des questionnaires a été relativement bon avec un chiffre de retour de 80%.

Par contre, même si tous les supermarchés appartenant aux effectifs du service MT2I ont été sollicités pour participer à l'étude, nous pouvons relever un manque de puissance de l'étude, ce qui peut aboutir dans certain cas à ce que les écarts observés n'apparaissent pas significatifs, du fait probablement de ce manque de puissance d'envergure.

Il peut y avoir certaines limites au travail de terrain. Des études de poste pouvant parfois déboucher sur une démarche de rationalisation de l'activité avec la conséquence que les salariés n'ont peut-être pas envie de parler de leur travail car ces études peuvent être sources de dégradation des conditions de travail et les salariés deviennent ainsi méfiants [68].

Les études de poste réalisées n'ont pas été effectuées dans le but de supprimer les tâches sans valeur ajoutée, cette démarche a été expliquée clairement au tout début de la rencontre avec les salariés. Le travail de terrain dans les supermarchés prend en compte le risque de dysfonctionnement avec les aléas, l'application des consignes et des procédures.

Cette manière d'aborder l'écart entre le prescrit et le réel du travail permet de modéliser la façon de voir du médecin du travail sur le terrain. Nous avons pu observer l'activité de travail des ELS, échanger avec les salariés et ainsi avoir une vision médicale de la situation.

La méthode de modélisation de l'écart entre le travail prescrit et le travail réel est répartie tout au long du travail, selon l'application des consignes et des procédures, et selon les aléas de la journée de travail. La mesure de ces données peut être soumise à une certaine subjectivité, car les études de poste ont été réalisées sur une journée de travail qui n'est pas forcément représentative de l'activité annuelle. La variabilité inter individuelle, comme la capacité physique et intellectuelle, les capacités d'adaptation, l'endurance, et la variabilité intra individuelle, comme la fatigue, les préoccupations personnelles, n'ont également pas été mesurée dans notre étude. Nous pouvons citer Weill-Fassina et Rebardel : selon eux l'écart entre le prescrit et le réel du travail est à la fois la conséquence de la variabilité des situations, la marque de la régulation du système par les opérateurs et la marque de l'intelligence au travail [69].

Au même titre, la mesure des contraintes psychologiques et organisationnelles par questionnaire peut être également source de subjectivité dans les réponses apportées par les ELS. Les salariés n'ont pas tous le même seuil de sensibilité, les mêmes attentes vis-à-vis de leur travail.

Concernant le questionnaire sur le modèle demande, contrôle et support au travail de Karasek qui est utilisé dans l'étude, nous remarquons que la limite essentielle est l'absence de mesure en fonction des profils de personnalité. Par ailleurs, il faut rester vigilant sur le fait que ce questionnaire rapporte les informations sur la perception de situation de travail stressantes et ne mesure pas en soi un niveau de stress [70, 71]. Le modèle de Siegrist, plus récent, prend en compte la personnalité comme donnée susceptible d'influencer l'impact du déséquilibre efforts/récompenses.

Mais il est à noter que l'intégration des caractéristiques personnelles sur le surinvestissement au travail tel que défini par Siegrist, se fait sur la base d'une typologie nommée type A autrefois relié au risque d'accidents cardiovasculaires qui est maintenant remise en cause [72, 73].

Une des limites communes du questionnaire dit de Karasek et du questionnaire de déséquilibre efforts/récompenses de Siegrist est l'existence d'un effet de halo avec les questions d'une même échelle qui se suivent dans le questionnaire.

La version française validée du questionnaire dit de Siegrist révèle que les qualités psychométriques seraient moins satisfaisantes en ce qui concerne la validité factorielle de l'échelle des efforts intrinsèques [74].

L'intérêt d'utiliser un questionnaire de stress perçu est qu'ils sont reproductibles et qu'ils permettent de réaliser des comparaisons diverses.

5.2. Discussion des résultats

Nous avons fait le choix de retenir deux indicateurs pour mesurer l'écart entre le travail prescrit et le travail réel. Ces deux indicateurs sont l'application des consignes et des procédures et les aléas de la journée de travail.

Nous avons retenu dans notre étude selon nos observations qu'un écart significatif entre le travail prescrit et le travail réel se traduit, soit par une valeur de « consignes < 80% », soit par une valeur d'« aléas >15% » de la journée de travail. Un troisième groupe d'écart significatif prescrit réel a été créé en associant les indicateurs « consignes <90% ET aléas >10% ». Nous avons également analysé le groupe « consignes <80% OU aléas >15% » qui permet d'observer une population plus importante en regroupant les deux premiers groupes.

Dans la discussion, nous prendrons également en considération, à titre de tendance, les résultats qui sans être significatifs s'en approchent pour tenir compte du manque probable de puissance de l'étude.

Pour la valeur « consignes <80% », on remarque que les personnes entrant dans ce groupe sont significativement les femmes ($p = 0,03$), les salariés âgés de plus de 30 ans ($p = 0,016$), les ELS ayant une ancienneté de plus de 6 ans dans la distribution

alimentaire (p 0,011) et ceux ayant plus de 3 ans et demi dans le magasin (p 0,008). Ces différents groupes représentent chacun 50% ou plus de la population totale de l'étude.

Les salariés de ce groupe « consignes <80% » sont plus en difficultés à leur poste de travail. Ils sont de manière quasi significative plus fréquemment en situation de Jobstrain (p 0,069), situation, selon le modèle de demande latitude décisionnelle de Karasek, associant une forte demande psychologique et une faible latitude décisionnelle. Il est à noter que les employés libre-service font partie des métiers les plus exposés au Jobstrain avec 36% des salariés dans cette situation pour l'enquête SUMER (25% pour le chiffre de notre étude) [75,76].

Indépendamment de la valeur « consignes <80% » quand on regarde les consignes au niveau de leur moyenne d'application, on retrouve aussi une tendance à une moindre application chez les ELS qui ne peuvent pas s'arranger avec leurs collègues pour modifier leurs horaires (p 0,072). Nous retrouvons significativement plus de salariés en situation de Jobstrain quand la moyenne d'application des consignes et des procédures baisse (p 0,045).

Par contre il n'y a dans le groupe « consignes <80% » et pour les moyennes d'application des consignes, aucun lien avec l'Isostrain tel que défini selon le modèle de Karasek, le déséquilibre entre les efforts et les récompenses, et le cas de personnalités tournées vers le surinvestissement tel que défini selon le modèle de Siegrist.

L'augmentation des salariés en situation de Jobstrain quand l'application des consignes et des procédures diminue nous fait dire que cette moindre application des consignes ne correspond pas une stratégie d'ajustement des salariés, mais est bien le reflet des difficultés des salariés à accomplir leurs tâches. Ceci va bien dans le sens de Weill-Fassina et Rebardel qui suggèrent que si la situation de travail ne

peut être régulée, les astreintes peuvent devenir des facteurs de risques pour l'efficiency du travail, en particulier pour le bien-être et la santé des opérateurs [77].

Pour ce qui est de l'écart travail prescrit / travail réel évalué en fonction des aléas de la journée de travail, nous retrouvons significativement dans le groupe « aléas >15% » les salariés à temps partiels (p 0,028), les supermarchés indépendants (p 0,000) et les ELS dépassant leurs horaires du fait de la charge de travail (p 0,000).

Nous avons observé significativement plus d'aléas de la journée de travail pour la population féminine (p 0,04), cette différence concerne la moyenne d'aléas. Nous pouvons rapprocher dans ce cas la population féminine et le groupe des salariés à temps partiels, puisqu'il y a 28% de femmes à temps partiel mais qu'elles occupent un total de 82% des temps partiels de l'étude.

Il n'y a pas de lien entre la valeur d'aléas telle qu'analysée dans l'étude et les scores de Jobstrain et d'Isostrain du modèle de Karasek, et le déséquilibre efforts/récompenses du modèle de Siegrist. Nous ne mettons pas en évidence de conséquence en terme de contraintes psychologiques avec les aléas de la journée de travail tel qu'évalués dans notre travail.

Nous retrouvons pour les salariés du groupe « aléas >15% » une proportion plus importante d'employés ayant une personnalité tournée vers le surinvestissement (p 0,023).

L'étude du groupe associant « consignes <90% ET aléas >10% » révèle qu'il y a significativement plus de femmes (p 0,003), donnée déjà présente pour les « consignes <80% » et pour la moyenne d'aléas >15%, et plus d'employés à temps partiels (p 0,038), donnée retrouvée pour la valeur « aléas >15% ». Les ELS ont significativement moins la possibilité de pouvoir s'arranger avec un collègue pour changer les horaires (p 0,031), donnée visible seulement pour la valeur « consignes <80% ».

On remarque que la donnée où les ELS « dépassent fréquemment leurs horaires de travail du fait de la charge de travail », élément mis en évidence pour la valeur « aléas >15% », n'est pas retrouvée ici (p 0,372). La donnée évaluée dans cette association concerne la « possibilité de s'interrompre pendant son travail » (p 0,048). Le fait de retrouver dans ce groupe « consignes <90% ET aléas >10% » des items visibles dans le groupe précédent « aléas >15% », nous fait dire qu'il existe déjà un impact sur les conditions de travail à partir de 10% d'aléas dans la journée de travail.

Quand on regroupe les salariés du groupe « consignes <80% » et du groupe « aléas >15% » dans un seul groupe « consignes <80% OU aléas >15% » nous observons que dans ce groupe, il y a significativement plus de salariés de plus de 30 ans (p 0,005), plus d'ELS avec une ancienneté de plus de 6 ans dans la distribution alimentaire (p 0,013) et plus d'employés avec plus de 3 ans et demi dans le magasin (p 0,026). Ces données se retrouvaient déjà pour la valeur « consigne >80% ».

Nous retrouvons de façon quasi significative plus de salariés avec des contraintes psychologiques de type Jobstrain dans ce groupe (p 0,082), mais valeur de p moins élevée ici que dans le groupe « consignes <80% » seul (p 0,069). A noter qu'il n'y a pas de lien significatif pour le groupe « aléas >15% » en fonction du Jobstrain (p 0,776).

Les ELS de ce groupe en association dépassent plus fréquemment leurs horaires du fait de la charge de travail (p 0,006), donnée qui était mise en évidence pour la valeur « aléas >15% ».

Dans cette association d'écart telle que défini dans l'étude où nous retrouvons quasi significativement plus de salariés avec des contraintes psychologiques type Jobstrain.

Enfin, nous remarquons que les salariés sont moins victimes d'accident du travail (p 0,054), ce qui peut paraître paradoxal.

En conclusions nous pouvons dire que l'écart entre le travail prescrit et le travail réel tel qu'observé et mesuré dans l'étude contribue à augmenter les contraintes psychologiques, uniquement en ce qui concerne l'item respect des consignes. Nous ne voyons pas de lien entre les aléas de la journée de travail tels que mesurés et observés avec les contraintes psychologiques. Par contre, nous remarquons que les salariés ayant un goût pour le surinvestissement sont significativement plus nombreux dans le groupe avec le plus d'aléas de la journée de travail. Il peut donc exister également une augmentation des contraintes de type organisationnelles quand l'écart augmente entre le travail prescrit et le travail réel tel que défini dans notre travail.

Quand nous quittons l'observation travail prescrit / travail réel et que nous nous plaçons du côté des contraintes psychologiques ressenties par les salariés, nous observons que d'autres éléments ont également un impact sur ces contraintes.

Les retours des questionnaires ont tout d'abord montré que dans le groupe des salariés qui ressentent plus de demandes psychologiques selon le modèle de Karasek, il y a significativement plus de salariés qui n'ont pas choisi leur profession ($p < 0,01$), il y a significativement plus d'ELS qui travaillent à temps partiel ($p < 0,046$) (comme on le sait est rarement choisi dans la grande distribution) et ils ont plus souvent une moins bonne relation avec la hiérarchie ($p < 0,001$).

Les ELS dont la formation professionnelle ne correspond pas au poste actuel ($p < 0,006$), ceux qui ne peuvent pas aménager leur horaires de travail avec leur collègue ($p < 0,022$) ou leur responsable ($p < 0,1$), et ceux ayant une moins bonne relation avec leur hiérarchie ($p < 0,082$) sont retrouvés en plus grand nombre dans le groupe des salariés qui expriment le sentiment d'avoir peu de latitude décisionnelle selon les réponses obtenues au questionnaire dit de Karasek.

Les employés âgés de moins de 30 ans ($p < 0,017$), ceux n'ayant pas choisi leur profession actuelle ($p < 0,003$), ceux ne pouvant pas s'arranger avec leur collègue

pour changer leur horaires de travail ($p = 0,031$) et ceux ayant une perspective d'évolution de carrière à 5 ans ($p = 0,02$), sont retrouvés de façon significativement plus importante dans le groupe des salariés qui expriment ressentir le moins de soutien social au travail de la part des collègues et des supérieurs hiérarchiques.

Nous remarquons que les salariés ayant plus de 3 ans et demi d'ancienneté dans le magasin sont plus nombreux dans le groupe des salariés en difficulté à leur travail, du fait du jobstrain ($p = 0,095$).

Les ELS qui n'ont pas la possibilité de s'interrompre pendant leur travail ($p = 0,027$) et ceux qui ont une mauvaise relation avec leur hiérarchie sont plus nombreux dans le groupe des salariés en situation d'Isostrain ($p = 0,081$), ces personnes sont dans une situation encore plus potentiellement stressante du fait de la troisième dimension introduite de soutien social au travail.

Pour ce qui est des contraintes psychologiques telles qu'évaluées par le questionnaire dit de Siegrist, un déséquilibre entre les efforts et les récompenses, (combinaison d'efforts élevés et de faibles récompenses), est significativement plus fréquent dans le groupe des ELS travaillant dans les supermarchés intégrés à un grand groupe de la distribution ($p = 0,058$). On note également que paradoxalement il y a une proportion plus importante de salariés ayant une bonne relation avec sa hiérarchie dans ce groupe où l'on observe un déséquilibre entre les efforts réalisés et les récompenses attendues ($p = 0,015$).

Ce résultat concernant la relation avec la hiérarchie nous amène à nous poser deux questions. Tout d'abord quelle est la définition d'une bonne relation avec la hiérarchie du point de vue du salarié, quels sont les critères sur lesquels s'est appuyé le salarié pour répondre à la question ?

Ensuite on peut se demander quelles sont les récompenses qui sont attendues par les salariés ?

L'intitulé des questions telles qu'elles sont posées dans le questionnaire dit de Siegrist, montre qu'elles font appel aux notions d'estime, de promotion et de reconnaissance salariale.

Si nous reprenons l'organisation pyramidale de la hiérarchie de l'entreprise proposée par Drida [78], avec au sommet la direction qui fait le travail prescrit en fonction des consignes économiques et en dessous la hiérarchie de proximité qui connaît le travail réel et les salariés, on peut penser que si la hiérarchie de proximité est en capacité de répondre au besoin d'estime des salariés, elle n'est pas en mesure de répondre aux attentes du salarié en terme de salaire et de promotion car elle n'a pas la maîtrise de la gestion économique, ce qui pourrait expliquer ce résultat.

Pour ce qui est des salariés ayant du goût pour se surinvestir au travail selon la dimension proposée par le modèle de Siegrist, ils sont significativement plus nombreux dans les supermarchés indépendants ($p = 0,078$), dans le groupe des salariés qui n'ont pas choisi leur profession actuelle ($p = 0,018$), dans le groupe des salariés qui ont une ancienneté à leur poste de plus d'un an et demi ($p = 0,047$), et dans le groupe des salariés qui ne prennent pas leurs repas à heures normales ($p = 0,097$).

Pour interpréter ces résultats, nous devons les rapprocher de ceux qui montrent que les supermarchés indépendants sont ceux dans lesquels on observe significativement le plus d'écart entre le travail prescrit et le travail aussi bien en termes de respect des consignes et des procédures que de volume d'aléas dans la journée de travail et du fait qu'il semble exister dans la grande distribution un turnover fréquent sur les postes au sein du même magasin ou vers d'autres magasins.

En effet l'ancienneté moyenne de la population de l'étude est de 6 ans dans la grande distribution, mais de 3,5 ans dans le magasin et d'1,5 an au poste.

L'ancienneté au poste de travail de ce groupe de salariés significativement plus élevée que pour les autres tend à montrer qu'ils sont plutôt satisfaits de leur poste.

Nous pouvons imaginer que l'organisation moins structurée des supermarchés indépendants permet qu'ils s'y retrouvent mieux par rapport à leurs attentes vis-à-vis du travail.

Ce groupe de salariés illustrerait alors le propos de Dejours [79], quand il dit que l'écart entre le prescrit et le réel du travail fait partie intégrante de l'activité de travail et que dire qu'il n'y a pas d'écart, c'est dire qu'il n'y a pas de travail. Même si le travail est bien conçu, même si l'organisation du travail est rigoureuse, même si les consignes et les procédures sont claires, il est impossible d'atteindre la qualité si l'on respecte scrupuleusement les prescriptions.

En effet les situations de travail ordinaires sont grevées d'événements inattendus, de pannes, d'incidents, d'anomalies de fonctionnement, d'incohérence organisationnelle, d'imprévus, provenant aussi bien de la matière, des outils, des machines, que des autres travailleurs, des collègues, des chefs, des subordonnés, de l'équipe, de la hiérarchie et des clients.

L'écart entre le travail prescrit et le travail réel fait donc partie intégrante de l'activité de travail.

Nous avons constaté précédemment que l'écart entre le travail prescrit et le travail réel pouvait avoir impact sur les contraintes psychologiques ressenties par les salariés dans le cadre de leur travail. Avec l'étude des retours des questionnaires dits de Karasek et de Siegrist, nous remarquons qu'il y a d'autres variables qui peuvent impacter ces contraintes. D'une part les variables qui sont liées à la profession comme le « choix de la profession », la « formation professionnelle qui correspond à l'emploi occupé ». D'autre part, les variables liées au poste de travail comme le fait de « pouvoir s'arranger avec un collègue pour modifier ses horaires », « d'aménager ses horaires avec son responsable », « la relation avec la hiérarchie » et « le temps

partiel ». L'étude SUMER avait déjà mis en évidence que les facteurs organisationnels pouvaient être liés au Jobstrain, comme par exemple le travail en équipe [80]

Cette observation pose la question du poids respectif des différentes variables sur les contraintes psychologiques ressenties par les salariés.

En effet, dans l'étude, nous avons observé que des différences importantes apparaissent selon le type de supermarché. Dans les supermarchés intégrés à un grand groupe de la distribution alimentaire, nous mettons en évidence que les consignes sont plus appliquées et qu'il y a moins d'aléas de la journée de travail par rapport aux supermarchés indépendants. Mais en revanche dans ces structures intégrés nous observons significativement plus de salariés en situation de déséquilibre efforts/récompenses ($p = 0,058$) et il est à noter que le score de Jobstrain est plus élevé que pour l'autre type de supermarché avec une valeur de p non significative ($p = 0,176$). Nous pouvons supposer qu'avec une puissance supérieure le score de Jobstrain serait significatif.

A l'inverse, dans les supermarchés indépendants, où les consignes et procédures sont les moins appliquées et où il y a le plus de d'aléas de la journée de travail, donc, là où l'écart entre le prescrit et le réel est le plus important, nous avons observé moins de contraintes psychologiques.

Le type de la structure et son organisation semble donc être un élément important pour ce qui est des contraintes psychologiques ressenties par les salariés.

Mais cet élément doit être modéré par le fait que dans les supermarchés indépendants il y a significativement plus de salariés dont un des traits de personnalité est le goût pour l'investissement professionnel ($p = 0,078$) et nous devons nous poser la question de savoir si ce trait de personnalité a une influence sur leur perception des contraintes liées au travail.

5.3. Discussion sur les perspectives

Les résultats obtenus dans l'étude sur les contraintes psychologiques vont bien dans le sens de deux travaux ayant utilisé un questionnaire de souffrance mentale (GHQ28) différent de celui utilisé dans notre travail et rapportant des atteintes à la santé psychique des salariés de la distribution alimentaire.

Tout d'abord celle réalisée par un groupement de médecins du travail de la région Centre a réalisé l'étude « Santé mentale et travail dans la grande distribution en région Centre » [81]. Une évaluation du vécu subjectif au travail en plus de l'étude des contraintes physiques, organisationnelles ou socio-économiques a été réalisée. Des liens ont été observés entre la souffrance mentale et les nombreuses contraintes de travail particulièrement présentes dans le secteur de la grande distribution.

La seconde étude nommée « Etat de santé des salariés de la grande distribution: epigrandis, une étude descriptive dans le département du Rhône » [82] a mis en évidence elle aussi une altération de l'état de santé de la population travaillant dans le domaine de la grande distribution.

Par ailleurs, un récent rapport européen sur l'analyse de l'évolution des conditions de travail dans la distribution, montre que l'évolution récente fait émerger des risques psycho-sociaux de manière massive [83].

Un rendu par supermarchés est remis au médecin du travail concerné, avec les valeurs de l'écart prescrit réel observé dans le supermarché et des préconisations de type ergonomiques ont été apportées selon les observations globales des situations de travail.

Ces rapports de visite permettront au médecin du travail de mieux connaître le fonctionnement des structures étudiées et d'intégrer ces comptes rendus à leur rapport annuel. Ainsi, ce travail pourra bénéficier aux salariés et aux directions. Il pourra aboutir à une dynamique d'échange avec un travail entre les médecins et les acteurs de l'entreprise. Par ailleurs, ce retour par supermarché avec des

préconisations permet d'avoir un regard supplémentaire sur les conditions de travail des ELS.

Un exemplaire de la thèse est remis à chaque médecin qui possède dans ses effectifs un supermarché qui a participé à l'étude. Les médecins du travail vont ainsi pouvoir bénéficier d'une connaissance plus fine de l'organisation de l'activité de travail, des conditions et des contraintes du métier de la mise en rayon dans les supermarchés.

L'étude apporte une connaissance de l'écart entre le travail prescrit et le travail réel selon l'application des consignes et des procédures et selon les aléas de la journée de travail. La différence entre le prescrit et le réel va permettre d'avoir une vision plus concrète des exigences du travail [84]. Cette connaissance va permettre au médecin du travail de se rendre compte qu'un salarié avec un grand écart entre le prescrit et le réel du travail, pour ce qui est des consignes, est plus exposé aux contraintes psychologiques et organisationnelles. Le type de la structure et son organisation semble également être un élément important pour ce qui est des contraintes psychologiques ressenties par les salariés. Mais cet élément doit être modéré par les limites observées dans les supermarchés indépendants. Le médecin du travail pourra se rendre compte qu'il y a d'autres variables qui peuvent impacter ces contraintes comme d'une part les variables qui sont liées à la profession et d'autre part, les variables liées au poste de travail.

Il serait intéressant de réaliser ultérieurement une étude au niveau du secteur des produits frais. En effet, les contraintes sont différentes au rayon frais notamment le travail au froid, un contrôle plus strict des dates de péremption, le port de charges lourdes de plus de 10 kilogrammes au niveau des cagettes de fruits et légumes.

Les hypermarchés et les superettes ont également des conditions de travail différentes des supermarchés, il serait donc intéressant de réaliser une étude similaire avec les salariés de la mise en rayon de ces structures. Le travail dans les hypermarchés est organisé différemment avec une répartition des salariés par sous rayon du fait de l'importance de la structure et une polyvalence est mise en place pour les salariés travaillant dans les superettes où les effectifs sont peu importants.

Pour terminer, ce travail a permis d'identifier certains risques professionnels dont certaines atteintes psychologiques à la santé. Ce genre de démarche peut ainsi permettre de renseigner plus précisément le document unique d'évaluation des risques professionnels (DU) de l'entreprise. Il faut savoir que l'évaluation des risques professionnels, dont les risques psychosociaux, est une obligation des employeurs par l'intermédiaire du décret n°2001-1016 du 5 novembre 2001 qui impose à l'ensemble des entreprises la réalisation d'un document unique intégrant les résultats de l'évaluation de ces risques professionnels.

CONCLUSION

6. CONCLUSION

THESE SOUTENUE PAR : Pierre-Yves CASTANG

TITRE : Ecart entre le travail prescrit et le travail réel : Contribue-t-il à l'augmentation des contraintes psychologiques et organisationnelles des salariés de la mise en rayon des supermarchés de la région Grenobloise ?

CONCLUSION

Les employés libre-service des supermarchés exercent une activité de travail exposée à des fortes contraintes organisationnelles, devenues plus importantes au cours des dernières années du fait de la conjoncture économique, politique et sociale.

Ce travail s'est intéressé aux risques psychosociaux qui restent à ce jour peu reconnus socialement du fait de l'absence de possibilité de déclaration en maladie professionnelle. Or dans l'enquête SUMER des liens ont déjà été observés entre la souffrance mentale et les nombreuses contraintes de travail particulièrement présentes dans le secteur de la grande distribution.

L'originalité de ce travail tient à la recherche de mesures de l'écart entre le travail prescrit et le travail réel en lien avec les contraintes psychologiques et organisationnelles des salariés. Il apporte un regard différent et complémentaire par rapport à d'autres approches centrées sur les TMS ou sur le poste de caissière de la distribution alimentaire.

L'étude a porté sur 16 supermarchés et inclut 88 salariés de la mise en rayon du secteur produits de grandes consommations.

L'écart entre le prescrit et le réel du travail, a été mesuré dans l'étude à partir de deux critères qui sont l'application des consignes et des procédures, et la survenue d'aléas dans la journée de travail.

Le ressenti des salariés en terme de contraintes psychologiques a été abordé par la passation du questionnaire sur le modèle de demande, contrôle et support au travail de Karasek et du questionnaire sur le modèle d'efforts récompenses de Siegrist.

Les résultats montrent que la variable « consignes » telle que définie et mesurée dans l'étude contribue significativement aux contraintes psychologiques, notamment le Jobstrain quand elles sont peu appliquées.

En revanche la variable « aléas », telle que définie et mesurée dans l'étude, n'a pas de répercussion sur ces contraintes. Par contre, il est mis en évidence que les salariés ayant beaucoup d'aléas dans leur journée de travail ont davantage une personnalité tournée vers le surinvestissement tel que défini par Siegrist.

L'étude permet de montrer qu'il y a d'autres critères, que l'écart travail prescrit / travail réel, pouvant impacter les contraintes psychologiques et organisationnelles. D'une part les variables qui sont liées à la profession comme le « choix de la profession », la « formation professionnelle qui correspond à l'emploi occupé ». D'autre part, les variables liées au poste de travail comme le fait de « pouvoir s'arranger avec un collègue pour modifier ses horaires », « d'aménager ses horaires avec son responsable », « la relation avec la hiérarchie » et « le temps partiel ».

Le type de structure du supermarché et son organisation semble être également un élément important au regard des contraintes psychologiques ressenties par les salariés. En effet il est à noter que dans les structures intégrées à un grand groupe de la distribution, où l'écart entre le prescrit et le réel du travail tel que mesuré, pour les consignes ou les aléas, est le moins important, il est observé significativement plus de salariés en situation de déséquilibre efforts récompenses et le score de jobstrain tend à être plus élevé.

Mais cet élément doit être modéré par le fait que dans les supermarchés indépendants il y a significativement plus de salariés dont un des traits de personnalité est le goût pour l'investissement professionnel et on doit se poser la question de savoir si la personnalité du salarié a une influence sur sa perception des contraintes liées au travail.

Notre étude a permis de montrer l'intérêt d'étudier l'écart entre le travail prescrit et le travail réel et de quelle manière nous pouvons le mesurer.

VU ET PERMIS D'IMPRIMER

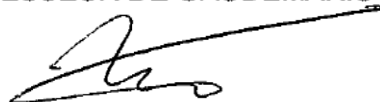
Grenoble, le 5/11/2012

LE DOYEN


J.P. ROMANET


LE PRESIDENT DE THESE

PROFESSEUR DE GAUDEMARIS



ANNEXES

Annexe 1 : Grille d'entretien manager

Grille d'entretien managers					
Descriptif théorique du travail métier de la mise en rayon					
Identifiant supermarché		Ancienneté supermarché		Surface de vente	
Manager PGC					
Nombre de salariés du supermarché					
Total supermarché		Total employés libre-service PGC			
Répartition des salariés du secteurs Produits de Grandes Consommations PGC					
Epicerie		Liquides		DPH/bazard	
Ancienneté des salariés					
Horaires					
coupés			non coupés		
temps plein		temps partiel		Heures	
Travail prescrit supplémentaires					
Fiche de poste		Culture orale		Règlement intérieur	
Communication					
Relations clients		Relation collègues			
Evaluation					
Critères d'évaluation					
Formation					
Formations délivrées					
Polyvalence des postes					
Poste occupés occasionnellement					
Equipe ment de protection individuel					
Chaussures de sécurité					
Pauses					
Temps de pause					
Moyens techniques					
Rolls		Tires palettes		Tables de travail	
Cutter lame rétractable		Palm		Caddy	
Entretien des moyens techniques					
Salariés		Entreprise		Produits chimiques	
Vie du magasin					
Promotion		Inventaire		Etiquettes électroniques	
Centrale d'achat/dépôt					
Livraisons			Réapprovisionnement assisté par ordinateur		
Préparation des palettes			Nombre de centrale		

Gestion		
Tâche		
Etablir les commandes lorsque l'approvisionnement est incomplet lors de casses ou de vols.	Consigne et moyen technique	
	Faire une commande à l'aide d'un palm	
	oui	non
Service aux clients		
Tâche		
Interruption client	Consigne	
	Sourire, bonjour, merci, au revoir	
	oui	non
	Consigne	
	Accompagnement client	
	oui	non
	Condition temporelle	
	Inférieure à 5 minutes	
	oui	non
Mise en présentoir		
Tâche		
Acheminer les produits de la zone de stockage au magasin avant l'ouverture	Moyen technique	
	Utilisation tire palette et roll	
	oui	non
Acheminer les produits de la zone de stockage au magasin après l'ouverture	Moyen technique	
	Utilisation table	
	oui	non
Dépalettisation	Moyen technique	
	Utilisation cutter à lame retractable	
	oui	non
	Consigne	
	Mettre les déchets de films plastiques à l'emplacement prévu	
	oui	

Mise en présentoir		
Tâche		
Mise en rayon	Consigne	
	Remplissage des rayonnages complets	
	oui	non
	Consigne	
	Facing (rapprocher les produits sur le devant du rayon avec étiquettes visibles)	
	oui	non
	Consigne	
	Retour en réserve des reliquats de palettes	
	oui	non
	Condition temporelle	
	Temps à respecter pour vider une palette	
	oui	non
Consigne		
Remplissage des casquettes de rayonnage		
oui	non	
Déchargement chariot	Consigne	
	Porter les colis manuellement jusqu'à leur emplacement	
	oui	non
Cassage carton	Consigne	
	Cassage cartons manuel aplatis	
	oui	non
	Consigne	
	Mettre les cartons aplatis à l'emplacement prévu	
oui	non	
Contrôler l'état des produits	Consigne	
	Contrôler des dates de péremption et retirer les produits impropres à la vente	
	oui	non

Mise en présentoir		
Tâche		
Etiquetage des produits en rayon	Consigne et moyen technique	
	Contrôle des prix à l'aide d'un palm	
	oui	non
Tenue du rayon propre	Consigne	
	Rayon propre à la fin	
	oui	non
Nettoyage		
Tâche		
Nettoyage	Consigne et moyen technique	
	Nettoyage après incident produits dans le rayon avec outil de nettoyage	
	oui	non

Annexe 2 : Feuille information questionnaire salarié de la mise en rayon



Questionnaire salariés de la mise en rayon des supermarchés de l'agglomération grenobloise

Vous allez participer à une étude de santé au travail **réalisée par MT2i** votre service de santé au travail.

Cette étude est réalisée sur le secteur de la distribution alimentaire sur le **poste de la mise en rayon des produits de grande consommation**. L'étude portera sur plusieurs supermarchés de la région Grenobloise et fera l'objet d'une thèse. Le **rendu de la thèse sera global**, c'est-à-dire portera sur l'ensemble des supermarchés étudiés.

L'étude comprend :

- **une observation du poste de travail** qui est réalisée pendant vos heures de travail.
- **un questionnaire**

Pour compléter mon étude je vous demande maintenant de remplir ce questionnaire. Je vous informe que celui-ci est **anonyme** et peut être renseigné en **15 à 20 minutes environ**.

Ce document n'est pas un outil d'évaluation individuelle : il n'y a ni bonnes, ni mauvaises réponses, seul votre point de vue sur votre travail m'intéresse.

Vous trouverez ci-joint le questionnaire qui comporte 6 parties distinctes :

- éléments socio démographiques,
- poste de travail,
- temps et horaire de travail,
- caractérisation du poste de travail,
- questionnaire de santé mentale de Karasek,
- questionnaire de Siegrist.

Une **enveloppe pré-timbrée adressée à mon intention** est jointe à ce document, dans laquelle il vous suffira de **glisser le questionnaire rempli** par vos soins et de **me le retourner sous 8 jours**.

Pour assurer la qualité des résultats, **je vous serais reconnaissant de répondre à l'intégralité des questions**, et vous remercie pour votre participation.

Pour toutes questions : Pierre-Yves Castang, interne en médecine du travail MT2i, 04 76 40 09 09 de 8h à 17h.

**Annexe 3 : questionnaire salariés de la distribution alimentaire :
première partie**

Questionnaire		
Identifiant magasin :		Identifiant salarié :
Eléments socio démographiques		
1	Date de l'enquête	
2	Sexe	
3	Age	
4	Quel est votre diplôme le plus élevé ? (entourez la bonne réponse)	Absence de diplôme/CAP-BEP /BAC/ BTS ou plus
5	Cette formation correspond-elle à votre emploi ? (entourez la bonne réponse)	oui / non
6	Avez-vous choisi votre profession actuelle? (entourez la bonne réponse)	oui / non
Poste de travail		
7	Depuis combien d'années travaillez-vous dans la distribution alimentaire ?	
8	Depuis combien d'années travaillez-vous dans le magasin actuel ?	
9	Dans quel rayon travaillez-vous principalement ? (entourez la bonne réponse) Plusieurs réponses possible.	Epicerie / Liquide / Bazard-DHP-textile
10	Depuis combien d'année occupez-vous votre poste actuel ?	
Temps et horaires de travail		
11	Nombre d'heures hebdomadaires prévues par le contrat de travail	
12	L'organisation du travail me permet de prendre mes repas à des heures normales ? (entourez la bonne réponse)	Jamais / Rarement / Souvent / Toujours
13	En raison de la charge de travail, vous arrive-t-il de dépasser vos horaires prévus ? (entourez la bonne réponse)	Jamais / Rarement / Souvent / Toujours
14	Des changements d'horaires de dernière minute sont-ils imposés? (entourez la bonne réponse)	Jamais / Rarement / Souvent / Toujours
15	Avez-vous la possibilité d'aménager vos horaires avec votre responsable lors de l'établissement du planning? (entourez la bonne réponse)	Jamais / Rarement / Souvent / Toujours
16	Avez-vous la possibilité de vous arranger avec un collègue pour changer vos horaires? (entourez la bonne réponse)	Jamais / Rarement / Souvent / Toujours
Caractérisation du poste de travail		
17	En cas de nécessité, avez-vous la possibilité de vous interrompre pendant votre travail ? (entourez la bonne réponse)	Jamais / Rarement / Souvent / Toujours
18	Dans votre travail, êtes-vous exposé à l'agressivité des clients? (entourez la bonne réponse)	Jamais / Rarement / Souvent / Toujours
19	Comment jugez-vous vos relations avec votre hiérarchie ? de 1 (très mauvaise) à 10 (très bonne)	
20	Dans 5 ans pensez-vous que (entourez la bonne réponse)	Occuperez le même poste
		Aurez changé de secteur d'activité
		Aurez eu une formation et un changement de poste
		Autre (à préciser)

Annexe 4 : questionnaire de Karesek (version francisée validée)

21	Questionnaire de Karasek	Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Tout à fait d'accord
21.1	Mon travail nécessite que j'apprenne des choses nouvelles	1	2	3	4
21.2	Mon travail nécessite un niveau élevé de qualifications	1	2	3	4
21.3	Dans mon travail, je dois faire preuve de créativité	1	2	3	4
21.4	Mon travail consiste à refaire toujours les mêmes choses	1	2	3	4
21.5	J'ai la liberté de décider comment je fais mon travail	1	2	3	4
21.6	Mon travail me permet de prendre des décisions de façon autonome	1	2	3	4
21.7	Au travail, j'ai l'opportunité de faire plusieurs choses différentes	1	2	3	4
21.8	J'ai passablement d'influence sur la façon dont les choses se passent à mon travail	1	2	3	4
21.9	Au travail, j'ai la possibilité de développer mes habiletés personnelles	1	2	3	4
21.10	Mon travail exige d'aller très vite	1	2	3	4
21.11	Mon travail exige de travailler très fort mentalement	1	2	3	4
21.12	On ne me demande pas de faire une quantité excessive de travail	1	2	3	4
21.13	J'ai suffisamment de temps pour faire mon travail	1	2	3	4
21.14	Je ne reçois pas de demandes contradictoires de la part des autres	1	2	3	4
21.15	Mon travail m'oblige à me concentrer intensément pendant de longues périodes	1	2	3	4
21.16	Ma tâche est souvent interrompue avant que je l'aie terminée, je dois alors y revenir plus tard	1	2	3	4
21.17	Mon travail est très souvent mouvementé	1	2	3	4
21.18	Je suis souvent ralenti dans mon travail parce que je dois attendre que les autres aient terminé le leur	1	2	3	4
21.19	Mon chef se soucie du bien-être des travailleurs qui sont sous sa supervision	1	2	3	4
21.20	Mon chef prête attention à ce que je dis	1	2	3	4
21.21	Mon chef a une attitude hostile ou conflictuelle envers moi	1	2	3	4
21.22	Mon chef facilite la réalisation du travail	1	2	3	4
21.23	Mon chef réussit à faire travailler les gens ensemble	1	2	3	4
21.24	Les gens avec qui je travaille sont qualifiés pour les tâches qu'ils accomplissent	1	2	3	4
21.25	Les gens avec qui je travaille s'intéressent personnellement à moi	1	2	3	4
21.26	Les gens avec qui je travaille ont des attitudes hostiles ou conflictuelles envers moi	1	2	3	4
21.27	Les gens avec qui je travaille sont amicaux	1	2	3	4
21.28	Les gens avec qui je travaille s'encouragent mutuellement à travailler ensemble	1	2	3	4
21.29	les gens avec qui je travaille facilitent la réalisation du travail	1	2	3	4

**Annexe 5 : questionnaire de Siegrist (Traduction française : I.
NIEDHAMMER et al, 2000)**

22 Questionnaire de Siegrist						
Pour cette première page, indiquez si vous êtes <u>d'accord ou pas d'accord</u> avec chacune des phrases, <u>en cochant la case 1 ou 2 correspondante</u> .						
Si vous cochez la case précédant la flèche ➔, et <u>UNIQUEMENT DANS CE CAS-LA</u> , vous devez entourer une case 1 à 4, <u>qui se trouve en face dans les colonnes de droite</u> pour indiquer alors dans quelle mesure cette situation vous perturbe.						
<u>Exemple :</u> sujet d'accord avec l'affirmation suivante (codé 2) et très perturbé (codé 4)						
1. Je suis constamment pressé(e) par le temps à cause d'une forte charge de travail	pas d'accord d'accord	1 2 ➔	1	2	3	4
	Je suis très perturbé(e)					4
	Je suis perturbé(e)				3	
	Je suis peu perturbé(e)			2		
	Je ne suis pas du tout perturbé(e)		1			
22.1 Je suis constamment pressé(e) par le temps à cause d'une forte charge de travail	pas d'accord d'accord	1 2 ➔	1	2	3	4
22.2 Je suis fréquemment interrompu(e) et dérangé(e) dans mon travail	pas d'accord d'accord	1 2 ➔	1	2	3	4
22.3 J'ai beaucoup de responsabilités à mon travail	pas d'accord d'accord	1 2 ➔	1	2	3	4
22.4 Je suis souvent contraint(e) à faire des heures supplémentaires	pas d'accord d'accord	1 2 ➔	1	2	3	4
22.5 Mon travail exige des efforts physiques	pas d'accord d'accord	1 2 ➔	1	2	3	4
22.6 Au cours des dernières années, mon travail est devenu de plus en plus exigeant	pas d'accord d'accord	1 2 ➔	1	2	3	4
22.7 Je reçois le respect que je mérite de mes supérieurs	pas d'accord d'accord	1 ➔ 2	1	2	3	4
22.8 Je reçois le respect que je mérite de mes collègues	pas d'accord d'accord	1 ➔ 2	1	2	3	4
22.9 Au travail, je bénéficie d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles	pas d'accord d'accord	1 ➔ 2	1	2	3	4
22.10 On me traite injustement à mon travail	pas d'accord d'accord	1 2 ➔	1	2	3	4
22.11 Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail	pas d'accord d'accord	1 2 ➔	1	2	3	4
22.12 Mes perspectives de promotion sont faibles	pas d'accord d'accord	1 2 ➔	1	2	3	4
22.13 Ma sécurité d'emploi est menacée	pas d'accord d'accord	1 2 ➔	1	2	3	4
22.14 Ma position professionnelle actuelle correspond bien à ma formation	pas d'accord d'accord	1 ➔ 2	1	2	3	4
22.15 Vu tous mes efforts, je reçois le respect et l'estime que je mérite à mon travail	pas d'accord d'accord	1 ➔ 2	1	2	3	4
22.16 Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes	pas d'accord d'accord	1 ➔ 2	1	2	3	4
22.17 Vu tous mes efforts, mon salaire est satisfaisant	pas d'accord d'accord	1 ➔ 2	1	2	3	4

Questionnaire de Siegrist (suite) Pour cette seconde page, indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacune des phrases, en entourant le chiffre qui correspond le mieux à votre réponse.

	Tout à fait d'accord			4
			3	
		2		
	1			
22.18 La plupart du temps, je prends les critiques très à cœur	1	2	3	4
22.19 Je suis souvent motivé(e) par l'ambition	1	2	3	4
22.20 La moindre interruption dans mon travail m'agace beaucoup	1	2	3	4
22.21 Si quelque chose doit être bien fait, il vaut mieux que je le fasse moi-même	1	2	3	4
22.22 J'aime prouver que certaines personnes ont tort	1	2	3	4
22.23 Etre toujours un peu meilleur ou plus rapide que les autres est une sorte de jeu pour moi	1	2	3	4
22.24 Je peux vraiment m'énervier lorsque quelqu'un m'empêche de faire ce que je suis sensé(e) faire	1	2	3	4
22.25 Les autres font que je m'énervie plus souvent que je ne le devrais	1	2	3	4
22.26 Au travail, il m'arrive fréquemment d'être pressé(e) par le temps	1	2	3	4
22.27 Je commence à penser à des problèmes au travail dès que je me lève	1	2	3	4
22.28 Je suis irrité(e) quand je ne parviens pas à accomplir au mieux une tâche	1	2	3	4
22.29 Je ne laisse personne faire mon travail	1	2	3	4
22.30 Je suis particulièrement déçu(e) quand mon travail n'est pas apprécié à sa juste valeur	1	2	3	4
22.31 Lorsqu'une personne ne comprend pas assez vite, je peux m'emporter	1	2	3	4
22.32 Quand je rentre à la maison, j'arrive facilement à me décontracter et à oublier tout ce qui concerne mon travail	1	2	3	4
22.33 Mes proches disent que je me sacrifie trop pour mon travail	1	2	3	4
22.34 Je n'ai le sentiment d'avoir réussi que lorsque j'ai accompli ma tâche mieux que je ne pensais le faire	1	2	3	4
22.35 Les gens ont confiance dans ma capacité à mener à bien les tâches difficiles	1	2	3	4
22.36 Je mobilise toute mon énergie pour toujours avoir le contrôle de la situation	1	2	3	4
22.37 Pour moi, la famille ou ma vie privée passent avant le travail	1	2	3	4
22.38 Cela me met en rage quand un collègue remet en question mes compétences	1	2	3	4
22.39 Cela ne me gêne pas d'être interrompu(e) dans mes tâches quotidiennes	1	2	3	4
22.40 Je veux toujours faire plus de choses que je ne peux en accomplir	1	2	3	4
22.41 Le travail me trotte encore dans la tête quand je vais au lit	1	2	3	4
22.42 Le moindre compliment stimule vraiment ma motivation	1	2	3	4
22.43 Je ne me sens pas irrité(e) quand d'autres font mieux que moi	1	2	3	4
22.44 De temps en temps, j'aime quand d'autres me détournent de mon travail	1	2	3	4
22.45 En pensée, je suis déjà prêt(e) à accomplir ma prochaine tâche	1	2	3	4
22.46 Quand je remets à plus tard quelque chose que je devrais faire le jour même, j'ai du mal à dormir le soir	1	2	3	4

Annexe 6 : grille de synthèse d'étude de poste

Synthèse étude de poste supermarché		
Date de l'étude :	Identifiant supermarché :	
Identifiant salarié :	Poste occupé :	
Horaires :	Ancienneté au poste :	
Consignes et procédures	Application en %	Commentaires
Objectif prévu de la journée (nombre de palettes, rolls à effectuer)		
Mise en rayon (Facing, rotation produits, rayon rempli et rayon propre à la fin de la palette)		
Bonne utilisation du matériel et des équipements (tire palette/ rolls, tabouret, cutter à lame retractable, PDA)		
Gestion des déchets (Cassage cartons manuel et mise à l'emplacement prévu. Défilage correct et déchets plastiques au bon emplacement)		
Estimation de l'application consignes de la mise en rayon en pourcentage de la journée de travail		
Aléas	Temps en minutes	Commentaires
Nombre de non-conformité produits (casses, détériorations, inversions colis sur palette, ne correspondant pas à l'étiquetage colis)		
Nombre de colis reliquats de palettes		
Nombres d'interruptions clients/commercial/collègues de plus de 30 secondes		
Nombre d'appels caisse pour renseigner un prix produit		
Nombre d'aléas matériels (tire palette, rolls, table, cutter, compacteur, tabouret)		
Estimation du temps passé à gérer les aléas de la journée de travail		

BIBLIOGRAPHIE

1. Observatoire prospectif du commerce.

Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire.
Repère et tendances ; novembre 2011, donnée 2010 : 12p.

2. Mahiou I.

Quand le client est roi, les salariés trinquent
Santé et travail. 2009 ; janvier(65) :14-16.

3. Inrs.

Stress et risques psychosociaux : concepts et prévention
Document pour le médecin du travail. 2006 ; 2^{ème} trimestre(106) : 169-186.

4. Molinie AM, Leroyer A.

Travail et sante des salariés de la grande distribution.
Une exploration à partir des données 2008-2009 du dispositif Evrest. Mars 2011 : 4p.

5. JB Berry.

Innovation et marché de la grande distribution ; 2006 : 17-27.
Le commerce en France.

6. Cusumano MA.

Japanese technology management : innovation, transferability and the limitation of the "lean" production.
Massachussets Institue of Technology; 1992; octobre 15: 10p.

7. Askenazy P.

Les désordres du travail. Enquête sur le nouveau productivisme. 2004; 27 avril : 98p
Le Seuil, Paris.

8. Hocquelet M.

Transformations organisationnelles et engagement des salariés dans la grande distribution : vers quelles implications entre réactivité et régulation ?
Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail. 2007; 1(3): 22-42.

9. Wu YC.

Lean manufacturing : a perspective of lean suppliers.
International of operations and production management. 2003(23): 11-12.

10. Juhle S.

Les employés de la grande distribution.
Travail et Emploi. 2006, janvier-mars(105), 7-18.

11. Trihle P.

Fiche métier bosson futé n°44.
Employé de libre-service. 2002; septembre : 5p.

12. Inrs.

Statistique accident du travail et maladie professionnelle. 2010 ; 7 pages
www.inrs.fr

153. Brasseur G.

Grande distribution. La prévention à tous les rayons.
Manutention. Du mieux dans la mise en rayon.
Travail et sécurité. 2009: 25-38.

14. Ravallec C.

Grande distribution. La prévention à tous les rayons
Démarche d'entreprise. La prévention, outil de management.
Travail et sécurité. 2009 ; mai: 31-33.

15. Liot JP.

Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés
Statistiques 2009, Services, Commerces et Industries de l'Alimentation. 2010; 20 Octobre, 24p.

16. Inrs.

Introduction aux maladies professionnelles.
Dossier, Maladies professionnelles, mieux les connaître pour mieux les prévenir. 4p.

17. Jacquetin P.

Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés
Statistiques 2010, Services, Commerces et Industries de l'Alimentation. 2011; 22 novembre : 73p

18. Catta J Y, Stocker V.

Prévention des TMS dans l'agroalimentaire, méthodologie et outils pour concilier santé et productivité dans l'investissement industriel.
Caisse Régionale d'Assurance Maladie Rhône Alpes. 2010; Mars : 28p.

19. Association de médecine interprofessionnelle.

Fiches médico-professionnelle, fiche métier. L'employée libre-service.
Fiche médico-professionnelle n°27. 2012; 29 juin: 5p

20. Inrs.

Evaluation des risques liés à la manutention manuelle des charges au poste encaissement dans les hypermarchés et supermarchés.Recommandation R 440. 2008; octobre: 3p.

21. Goudifa P, Gueguen-Lafont S, Haentjens C, Munier A, Poher M, Pommet C.

L'employé de libre-service dans les grandes surfaces.
Cahiers de médecine interprofessionnelle. 1998; 38(4): 393-400.

22 Association interprofessionnelle des centres médicaux et sociaux de santé au travail de la région Ile de France.

Fiche médico-professionnelle n°27. Employé de libre-service. 1998; 33(4), 2p.

23. Trihle P.

Fiche métier bosson futé n°44.
Employé de libre-service. 2002; septembre : 5p.

24. Observatoire prospectif du commerce.

Rapport de branche 2010, exercice 2009. Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire. 77p.

25. Davezies P.

Souffrance au travail : le risque organisationnel.
Société de médecine du travail de Midi Pyrénées. 2003; octobre : 9p.

26. Boitel L, Desarmenien A, Dupery M, Gaucher M, Incorvaia AM, Jeancolas B et al.

Grande distribution et santé au travail.
Enquête ergodistrib, Cisme. 2004; 72p.

27. Berthet M, Cru D.

Travail prescrit, travail réel et santé au travail. De nouveaux modes d'intervention ergonomique ?
Travail et Emploi. 2003; octobre(96), 85-96.

28. Leplat J, Cuny X.

Les accidents du travail.

Paris: presses universitaires de France. 1974 ; 124p.

29. Inrs.

Analyse du poste de travail et démarche ergonomique. Etablir un diagnostic; fiche ergo 3 : identifier le travail prescrit (phases et opérations de travail). 1996, 1^{ère} édition, 2p.

30. Drida M.

Entre prescrit et réel, comment comprendre les ressorts actuels de la souffrance au travail.

Archive des maladies professionnelles et de l'environnement. 2005; février, 67(1): 65-66.

31. Falzon P.

Ergonomie, Presse Universitaire de France. 2004; octobre : 24-35.

32. Leplat J, Cuny X.

Les accidents du travail.

Paris: presses universitaires de France. 1974 ; 124p.

33. Inrs.

Fondamentaux de la prévention

Aide mémoire, 2010, 12p.

34. Inrs.

Analyse du poste de travail et démarche ergonomique. Etablir un diagnostic, fiche ergo 4 : différencier le travail réel du travail prescrit. Prendre en compte la variabilité de la situation de travail pour analyser le travail réel. 2005; janvier: 2p.

35. Karpman G.

Newsletter d'idée consultant.

2010; septembre: 4p.

36. Juhle S.

Les employés de la grande distribution.

Travail et Emploi. 2006; janvier-mars(105), 7-18.

37. Liot JP.

Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés.

Statistiques 2009, Services, Commerces et Industries de l'Alimentation. 2010; 20 Octobre: 24p

38. Observatoire prospectif du commerce.

Rapport de branche 2010, exercice 2009. Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire. 77p.

39. Beaugrand S.

Prévenir les TMS en supermarché. Par où commencer ?

Travail et santé. 2003; Décembre, 4(19): 5p.

40. Daujard E.

Troubles musculo-squelettiques. Les postes de caisse.

Prévention sécurité. 1999, janvier-février(43), pp. 56-61.

41. Chaney.C, Le Pache J, Aucour C, Alcouffe J, Manillier P, Monteleon PY.

Evolution des plaintes de TMS chez des hôtesse de caisse avant et après réorganisation des postes (phase 1). Cahiers de médecine interprof (CAMIP). 2002; 40(4); 393-504.

42. Chaney.C, Le Pache J, Aucour C, Alcouffe J, Manillier P, Monteleon PY.

Evolution des plaintes de TMS chez des hôtesse de caisse avant et après réorganisation des postes (phase 1 et 2). Cahiers de médecine interprof (CAMIP). 2004; 42(3); 181-196.

43. **Chaney C, Le Pache J, Aucour C, Alcouffe J, Manillier P, Monteleon PY.**
Etude des facteurs de risques de TMS dans une population de 334 hôtesses de caisse de la région parisienne. Cahiers de médecine interprof (CAMIP). 2004; 42(3); 319-328.
44. **Beaugrand S, Fornier L.**
La santé et la sécurité dans les supermarchés.
Irsst, études et recherches. 1999; août, 77p.
45. **Boitel L, Desarmenien A, Dupery M, Gaucher M, Incorvaia AM, Jeancolas B et al.**
Grande distribution et santé au travail. Enquête ergodistrib, Cisme. 2004; 72p.
46. **Inrs.**
Conception des meubles d'encaissements.
Cahier des charges intégrant les critères de confort, de sécurité et d'efficacité au travail. 2010; octobre: 20p
47. **Alcouffe J, Bouchet H, Chaney C, Le Pache J, Manillier P, Monteleon PY.**
Effets des violences externes sur les troubles musculosquelettiques chez des hôtes ou hôtesses de caisse dans la distribution à prédominance alimentaire en Ile de France.
Cahiers de médecine interprofessionnelle. 2007; Avril-Juin, 47(2), 129-138
48. **Inrs.**
Evaluation des risques liés à la manutention manuelle des charges au poste encaissement dans les hypermarchés et supermarchés. Recommandation R 440. 2008; octobre: 3p.
49. **Dousson C, Ferrand C, Grossetete A, Bierme J, Amar M, Balland E et al.**
Etat de santé des salariés de la grande distribution : Epigrandis, une étude descriptive dans le département du Rhône.
Documents pour le médecin du travail. 2002; 1er trimestre(89): 29-49.
50. **Association de médecine interprofessionnelle.**
Fiches médico-professionnelle, fiche métier. L'employée libre-service.
Fiche médico-professionnelle n°27. 2012; 29 juin: 5p.
51. **Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois.**
Pole emploi, direction générale, direction service clients
Fiche Rome D1507 : mise en rayon libre-service. 2012; juin: 4p
52. **Trihle P.**
Fiche métier bosson futé n°44.
Employé de libre-service. 2002; septembre : 5p.
53. **Beaugrand S, Forcier L, Richard JG, Lortie M, Kuorinka A, Buckle P et al.**
La santé et la sécurité dans les supermarchés : l'analyse du travail, 3^{ème} rapport.
Irsst. 1999; août: 279 p.
54. **Juhle S.**
Les employés de la grande distribution.
Travail et Emploi. 2006; janvier-mars(105), 7-18.
55. **Catta J Y, Stocker V, Brault J.**
Prévention des TMS dans l'agroalimentaire, méthodologie et outils pour concilier santé et productivité dans l'investissement industriel.
Caisse régionale d'assurance maladie Rhône Alpes. 2010; Mars: 28p.
56. **Arsac, Bardot, Bret, Buisson, De Russé, Gazagne et al.**
Santé mentale et travail dans la grande distribution en région Centre.
Institut de médecine du travail du Val de Loire. 2003; 9 avril: 93p.

57. Beaugrand S, Fournier L

La santé et la sécurité dans les supermarchés.
Irsst études et recherches. 1999; août: 77p.

58. Magallon G

L'évaluation du vécu des risques psycho-sociaux.
Groupement des entreprises pour la santé au travail des Hautes-Alpes. 2005; 38p.

59. Niedhammer I, Siegrist J, Landre MF, Goldberg M, Leclerc A

Psychometric properties of the French version of the effort-reward imbalance model
Revue Epidémiologie et de Santé Publique. 2000(48) : 419-437.

60. Karasek RA, Theorell P.

Healthy work stress, productivity and the reconstruction of working life.
New York: Basic Books. 1990: 381p.

61. Niedhammer I.

Psychometric properties of the French version of the Karasek Job Content Questionnaire: a study of the scales of decision latitude, psychological demands, social support, and physical demands in the GAZEL cohort.
International Archive of Occupational Environment Health. 2002; 75(3):129-44.

62. Langevin V, François M, Boini S, Riou A.

Job Content Questionnaire (JCQ).
Documents pour le médecin du travail. 2011(125) : 105-110.

63. Siegrist J, Starke D, Chandola T, Godin I, Marmot M, Niedhammer I, Peter R.

The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons.
Social Science & Medicine. 2004; avril(58) 8: 1483-1499.

64. Siegrist J, Wege N, Puhlhofer F, Wahrendorf MA.

Short generic measure of work stress in the era of globalization : effort-reward imbalance.
International Archive of Occupational environment Health. 2009; 82(8): 1005-13.

65. Langevin V, François M, Boini S, Riou A.

Déséquilibre « efforts/récompenses »
Documents pour le médecin du travail. 2011(125) : 111-115.

66. Siegrist J.

Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions.
Journal of occupational health psychology. 1996, 1(1), 27-41.

67. Askenazy P.

Les désordres du travail. Enquête sur le nouveau productivisme. 2004; 27 avril : 98p
Le Seuil, Paris.

68. Scao-Briec C.

La "bataille du travail réel" a de beaux jours devant elle ! Paris, XXXVIIIème congrès de la Société d'ergonomie en langue Française. 2003; 24-26 Septembre: 279-288.

69. Weill-Fassina A, Rabardel P.

Revue de littérature en ergonomie.
Collège d'expertise pour le suivi statistique des risques psychosociaux au travail. 2011 : 35p.

70. Niedhammer I, Siegrist J.

Facteurs psycho sociaux et maladies cardio vasculaires: l'apport du modèle déséquilibre récompense. Revue d'épidémiologie et de sante publique. 1998, 46, 398-410

71. **Langevin V, François M, Boini S, Riou A.**
Job Content Questionnaire (JCQ).
Documents pour le médecin du travail. 2011(125) : 105-110.
72. **Inrs.**
Document pour le médecin du travail. Déséquilibre effort récompense. 2001; 1er trimestre(125), pp111-115.
73. **Siegrist J, Segrist K, Webber I.**
Sociological concept in the etiology of chronic diseases: the case of ischemic heart disease.
Soc Sci Med. 1986; 22(2): 247-253.
74. **Nidhammer I, Sigriest J.**
Etudes des qualités psychométriques de la version française du modèle déséquilibre récompense.
Revue d'épidémiologie et de sante publique. 2000, 48, 419-437
75. **Arnaudo B, Magaud-Camus I, Sandret N, Floury MC, Guignon N, Vinck L et al.**
Les expositions aux risques professionnels, par famille professionnelle.
Résultats SUMER 2003. 2006; décembre(121): 274p.
76. **Guignon M, Niedhammer I, Sandret N.**
Les facteurs psychosociaux au travail. Une évaluation par le questionnaire de Karasek dans l'enquête SUMER 2003. Inrs, Documents pour le Médecin du Travail. 2008; 3^{ème} trimestre(115) : 8p.
77. **Weill-Fassina A, Rabardel P.**
Revue de littérature en ergonomie.
Collège d'expertise pour le suivi statistique des risques psychosociaux au travail. 2011 : 35p.
78. **Drida M.**
Entre prescrit et réel, comment comprendre les ressorts actuels de la souffrance au travail.
Archive des maladies professionnelles et de l'environnement. 2005; février, 67(1): 65-66.
79. **Dejours C**
Subjectivité, travail et action.
La pensée. 2001(328): 13p
80. **Arnaudo B, Magaud-Camus I, Sandret N, Floury MC, Guignon N, Vinck L et al.**
Les expositions aux risques professionnels, par famille professionnelle.
Résultats SUMER 2003. 2006; décembre(121): 274p.
81. **Arsac, Bardot, Bret, Buisson, De Russé, Gazagne et al.**
Santé mentale et travail dans la grande distribution en région Centre.
Institut de médecine du travail du Val de Loire. 2003; 9 avril: 93p.
82. **Dousson C, Ferrand C, Grossetete A, Bierme J, Amar M, Balland E et al.**
Etat de santé des salariés de la grande distribution : Epigrandis, une étude descriptive dans le département du Rhône.
Documents pour le médecin du travail. 2002; 1er trimestre(89): 29-49.
83. **Giaccone M, Di Nunzio D.**
European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions
European Working Conditions Observatory. 2012; 3 Août: 112p.
84. **Karpman G.**
Newsletter d'idée consultant.
2010; septembre: 4p.

RESUME

L'originalité du travail tient à la recherche de mesures de l'écart entre le travail prescrit et le travail réel à partir de l'application des « consignes » et la survenue d'« aléas » dans la journée de travail, en lien avec les contraintes psychologiques et organisationnelles des salariés avec la passation des questionnaires de Karasek et de Siegrist. 16 supermarchés et 88 employés libre-service du secteur produits de grandes consommations ont été inclus. La variable « consignes » contribue significativement aux contraintes psychologiques, notamment le Jobstrain quand elles sont peu appliquées ($p=0,045$). La variable « aléas » n'a pas de répercussion sur ces contraintes. Mais les salariés ayant beaucoup d'aléas dans leur journée de travail ont davantage une personnalité tournée vers le surinvestissement tel que défini par Siegrist ($p=0,023$). D'autres critères comme les variables liées à la profession et les variables liées au poste de travail peuvent impacter les contraintes psychologiques et organisationnelles. Le type de structure du supermarché et son organisation semble être un élément important au regard des contraintes psychologiques ressenties par les salariés. On note significativement plus de salariés en situation de déséquilibre efforts récompenses ($p=0,058$) dans les supermarchés intégrées et le score de jobstrain tend à être plus élevé ($p=0,176$). Mais il y a significativement plus de salariés dans les supermarchés indépendants dont un des traits de personnalité est le goût pour l'investissement professionnel ($p=0,078$) et on doit se poser la question de savoir si la personnalité du salarié a une influence sur sa perception des contraintes liées au travail.

ABSTRACT

The originality of the work lies in the research measures the difference between the prescribed work and real work from the application of the "rules" and the occurrence of "hazards" in the working day, in relation to the psychological and organizational employees with the award of questionnaires Karasek and Siegrist. 16 supermarkets and 88 employees self-service sector consumption of major products were included. The variable "rules" contributes significantly to psychological stress, especially Jobstrain when they are little applied ($p = 0.045$). The variable "hazards" has no effect on these constraints. But employees with many hazards in their workday have more personality-oriented overinvestment as defined by Siegrist ($p = 0.023$). Other criteria such as variables related to the profession and related variables workstation can impact the psychological and organizational constraints. The type of structure and organization of the supermarket seems to be an important element in terms of psychological stress experienced by employees. There significantly more employees imbalance efforts rewards ($p = 0,058$) in integrated supermarkets and jobstrain score tends to be higher ($p = 0,176$). But there are significantly more employees in independent supermarkets including a personality traits is the taste for professional investment ($p = 0,078$) and one must ask whether the employee's personality influences his perception constraints at work.

MOTS CLES : travail prescrit, travail réel, écart travail prescrit travail réel, supermarchés, employés libre-service, contraintes psychologiques.



Qui diis memorem laudes, repetamque fideles
 Ingenij dotes, Hippocratisque decus.
 Democriti auditor Phœbea, ô, Cœt propago,
 Certius an quis te tradidit artis opes?

SERMENT D'HIPPOCRATE

En présence des Maîtres de cette Faculté, de mes chers condisciples et devant l'effigie d'HIPPOCRATE,
 je promets et je jure d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité dans l'exercice de la Médecine.

Je donnerai mes soins gratuitement à l'indigent et n'exigerai jamais un salaire au dessus de mon travail. Je ne participerai à aucun partage clandestin d'honoraires.

Admis dans l'intimité des maisons, mes yeux n'y verront pas ce qui s'y passe ; ma langue taira les secrets qui me seront confiés et mon état ne servira pas à corrompre les mœurs, ni à favoriser le crime.

Je ne permettrai pas que des considérations de religion, de nation, de race, de parti ou de classe sociale viennent s'interposer entre mon devoir et mon patient.

Je garderai le respect absolu de la vie humaine.

Même sous la menace, je n'admettrai pas de faire usage de mes connaissances médicales contre les lois de l'humanité.

Respectueux et reconnaissant envers mes Maîtres, je rendrai à leurs enfants l'instruction que j'ai reçue de leurs pères.

Que les hommes m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses.

Que je sois couvert d'opprobre et méprisé de mes confrères si j'y manque.